

Avaya Call Management System Supervisor

Version 12

Berichte

07-300027-DE
Comcode 700302870
Ausgabe 1.0
November 2003
Compas ID 90734

Hinweis

Die Informationen in diesem Dokument wurden sorgfältig zusammengestellt und auf den letzten Stand vor der Drucklegung gebracht. Die Informationen können sich aber in der Zwischenzeit verändert haben.

Gebührenbetrug verhindern

Gebührenbetrug ist die unberechtigte Nutzung Ihres Telekommunikationssystems durch unberechtigte Personen, wie z. B. Personen, die keine Angestellten, Sachbearbeiter oder Auftragnehmer sind und die nicht im Auftrag Ihrer Firma arbeiten. Beachten Sie, daß im Zusammenhang mit dem Betrieb Ihres Systems die potentielle Gefahr von Gebührenbetrug besteht, und daß im Fall von Gebührenbetrug erhebliche Zusatzgebühren für Ihre Telekommunikationsdienste erhoben werden können.

Avaya – Hilfe bei Gebührenbetrug

Wenn Sie *vermuten, daß bei Ihnen Gebührenbetrug* begangen wird und technische Unterstützung benötigen, können Sie sich unter 1-800-643-2353 (USA und Kanada) telefonisch an die Hotline für Hilfe bei Gebührenbetrug unseres technischen Kundendienstzentrums wenden. Weitere Telefonnummern zur technischen Unterstützung finden Sie in der Avaya-Website:

http://www.avaya.com

Klicken Sie auf **Support** und anschließend auf **Escalation Lists US and International**. Hier finden Sie Telefonnummern für die Eskalation innerhalb der USA. Telefonnummern für die Problemeskalation außerhalb der USA finden Sie unter **Global Escalation List**.

Sicherheit für die Telekommunikation

Sicherheit bei der Telekommunikation (Sprache, Daten und Video) beschreibt die Verhinderung des Eindringens (unberechtigt oder vorsätzlich) in die Telekommunikationssysteme Ihres Unternehmens, um diese zu benutzen.

Die „Telekommunikationssysteme“ Ihres Unternehmens bestehen aus diesem Avaya-Produkt und anderer Ausrüstung für die Sprach-/Daten-/Videokommunikation, auf die über dieses Avaya-Produkt zugegriffen werden kann („Netzwerkgeräte“).

Ein „externer Dritter“ ist eine Person, bei der es sich nicht um einen Angestellten, Sachbearbeiter oder Auftragnehmer bzw. eine Person handelt, die im Namen Ihres Unternehmens tätig ist. Im Unterschied dazu ist ein „vorsätzlich handelnder Dritter“ eine Person, die gegebenenfalls zu anderen Zugriffen berechtigt ist, im betreffenden Fall jedoch mit böswilligen Absichten die Systeme nutzt.

Solches Eindringen kann mit oder über synchrone (Zeitmultiplex und/oder leitungsbasiert) oder asynchrone (auf Zeichen-, Nachrichten- oder Paketbasis) Geräte oder Schnittstellen zu folgenden Zwecken erfolgen:

- Nutzung (der speziellen Möglichkeiten der betreffenden Ausrüstung)
- Diebstahl (z. B. von intellektuellem Eigentum, Vermögenswerten, gebührenfreiem Zugriff)
- Lauschangriff (Verletzungen der Privatsphäre)
- Beeinträchtigung (Störung, Beeinflussung, auch ohne Beschädigungen)
- Beschädigung (Schäden verursachende Beeinflussung, Datenverlust oder -änderung, unabhängig von Motiv oder Absicht)

Beachten Sie, daß es in Verbindung mit dem System und den zugehörigen Netzwerkgeräten zu unberechtigtem Eindringen kommen kann. Ein Eindringen kann zu unterschiedlichsten Verlusten und Schäden für Ihr Unternehmen führen (einschließlich – ohne darauf beschränkt zu sein – Beeinträchtigungen von Datenschutz/Privatsphäre, geistigem Eigentum, Anlagegütern, Finanzmitteln sowie Schäden in Form von Arbeitskosten und/oder Rechtsberatungskosten).

Ihre Verantwortung für die Sicherheit der Telekommunikation in Ihrem Unternehmen

Die letztendliche Verantwortung für System und zugehörige Netzwerkgeräte liegt bei Ihnen, dem Systemadministrator des Avaya-Kunden, Ihren Kollegen und Ihren Managern. Ziehen Sie die folgenden Quellen heran, um Ihrer Verantwortung hinsichtlich der Telekommunikationssicherheit gerecht zu werden:

- Installationsdokumente
- Systemadministrationsdokumente
- Sicherheitsdokumente
- Sicherheitstools auf Hardware-/Softwarebasis
- Zwischen Ihnen und Ihren Kollegen ausgetauschte Informationen
- Fachleute für Telekommunikationssicherheit

Um ein Eindringen in Ihre Telekommunikationsausrüstung zu verhindern, müssen Sie und Ihre Kollegen bei Konfiguration und Programmierung der folgenden Komponenten sehr sorgfältig vorgehen:

- Avaya-Telekommunikationssysteme und deren Schnittstellen
- Avaya-Anwendungen sowie die zugrundeliegenden Hardware-/Softwaresysteme und die entsprechenden Schnittstellen
- Andere Geräte, die über das Netzwerk mit Ihren Avaya-Produkten verbunden sind.

Marken

INFORMIX ist eine eingetragene Marke von INFORMIX Software, Inc.

Microsoft, MS, Windows und NT sind eingetragene Marken von Microsoft Corp.

MultiVantage ist eine Marke von Avaya, Inc.

Bestellinformationen

Telefonisch: Avaya Publications Center
Sprache +1 800 457 1235
Fax +1 800 457 1764
Sprache international +1 410 568 3680
Fax international+1 410 891 0207

Schriftlich: Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
Attention: Avaya Account Manager

E-Mail: totalware@gwsmail.com

Bestellung: Dokumentnr. 07-300027-DE, Ausgabe 1.0
November 2003

Sie können für diese Dokumentation und andere Unterlagen einen Dauerauftrag erteilen. Mit dem Dauerauftrag erhalten Sie automatisch Aktualisierungen der einzelnen Dokumentationen. Die Verrechnung erfolgt auf der von Ihnen festgelegten Weise. Weitere Hinweise zu Daueraufträgen oder die Aufnahme in Verteilerlisten für zukünftige Ausgaben dieser Dokumentation erhalten Sie im Avaya Publications Center.

Technische Unterstützung von Avaya

Unter einer speziellen Telefonnummer können Sie sich bei Problemen oder Fragen zu Ihrem Contact Center an Avaya wenden. Die Telefonnummer für USA und Kanada lautet 1-800-242-2121. Weitere Telefonnummern zur technischen Unterstützung finden Sie in der Avaya-Website:

http://www.avaya.com

Klicken Sie auf **Support** und anschließend auf **Escalation Lists US and International**. Hier finden Sie Telefonnummern für die Eskalation innerhalb der USA. Telefonnummern für die Problemeskalation außerhalb der USA finden Sie unter **Global Escalation List**.

Kommentare

Wenn Sie Kommentare zu diesem Dokument haben, senden Sie bitte die Karte am Ende dieses Dokuments ein.

Quittierungsmeldung

Dieses Dokument wurde von der CRM Development Group verfaßt.

Inhalt

Arbeiten mit Berichten

Historische Berichte

Integrierte Berichte

Einführung zu diesem Informationsprodukt

Zweck

In diesem Handbuch werden die Avaya Call Management System (CMS)-Berichte beschrieben, die mit der Software Avaya CMS Supervisor generiert werden.

Dieses Handbuch enthält:

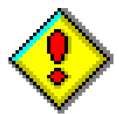
- Eine Beschreibung der einzelnen Berichte
- Ein Beispiel der einzelnen Berichte
- Definitionen der einzelnen Berichtsfelder
- Hinweise zum Anpassen der Berichte

Grund der Neuveröffentlichung

Dieses Dokument wurde neu aufgelegt, um CMS R3V11 und Supervisor R11 zu berücksichtigen.

Sicherheitssymbole

Das Symbol steht für Achtung, Warnung oder Gefahr.



Zielgruppe

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer, die die erstellten Berichte analysieren, um ihre Call Center effizient zu betreiben.

Arbeiten mit diesem Informationsprodukt

Im folgenden wird der Inhalt der einzelnen Kapitel und des Anhangs des vorliegenden Dokuments beschrieben:

- Kapitel 1 – Einleitung
- Kapitel 2 – Verwenden von Berichten
- Kapitel 3 – Echtzeitberichte: zeigt den jeweiligen Stand der Call Center-Aktivitäten im Verlauf eines Tages.

- Kapitel 4 – Historische Berichte: zeigt, wie Call Center-Daten in 15-, 30- oder 60-Minuten-Intervallen erfaßt werden können. Diese Daten werden dann in zusammenfassende Tages-, Wochen- oder Monatsberichte umgewandelt.
- Kapitel 5 – Integrierte Berichte: zeigt, wie Call Center-Daten von einem festgelegten Startzeitpunkt innerhalb der vergangenen 24 Stunden (maximal) bis zum aktuellen Intervall erfaßt werden können.

Weiterführende Dokumentationen

Die im folgenden aufgelisteten Dokumente helfen Ihnen, die CMS-Software optimal einzusetzen. Die Administrations- und Report Designer-Dokumente sind die wichtigsten Referenzdokumente zum vorliegenden Handbuch.

- *Avaya Call Management System R3V11 Administration* (585-215-515)
- *Avaya Business Advocate R11-Benutzerhandbuch* (585-210-711)
- *Avaya Call Management System – Benutzerdefinierte Berichte* (585-215-822)
- *Avaya Call Management System R3V11 – Schnittstelle für die Erfassung externer Anrufe* (585-780-700)
- *Avaya Call Management System R3V11 – Software-Installation, Wartung und Fehlersuche* (585-215-115)
- *Avaya Call Management System Supervisor Version 11 – Installation und erste Schritte* (585-210-706)
- *Avaya Contact Center R11 and R3V11 Call Management System – Änderungsbeschreibung* (585-780-400)
- *Avaya Call Management System Supervisor R11 – Report Designer-Benutzerhandbuch* (585-210-707)

Beispiele für Berichte

Die in diesem Dokument verwendeten Berichtsbeispiele sind ausschließlich Test-Berichten entnommen worden und stellen keine echten Daten dar. Die Berichtsdaten sind in der Regel von Call Center zu Call Center unterschiedlich.

Änderungen in Berichten für R12

Avaya Call Management System Release 12 enthält zur Unterstützung der Funktion „Service-Level Optimierung“ neue Berichte, Berechnungen und Skill-Statuswerte.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

Ist/Plan-Berichte

In den Ist/Plan-Berichten beschreiben grafische Darstellungen, wie Splits oder Skills im Vergleich zu angegebenen festgelegten Service-Levels auf einem Avaya Media Server mit dem Avaya Communication Manager ausgeführt werden. Jeder Bericht ist von Ist/Plan-Berechnungen abhängig.

In diesem Abschnitt werden folgende Themen behandelt:

Basisinformationen über diese Berichte

Bevor Sie diese Berichte verwenden, sollten Sie folgende Informationen sorgfältig lesen:

- Diese Berichte sind für die Contact Center-Umgebungen verfügbar, die einen Avaya Media Server mit dem Avaya Communication Manager verwenden.
- Weitere Informationen zu den verschiedenen Eingabefeldern für diese Berichte finden Sie in dem für den bestimmten Berichtstyp relevanten Abschnitt des Hauptdokuments.

Ist/Plan-Echtzeitbericht

Im Ist/Plan-Echtzeitbericht wird dargestellt, wie Splits oder Skills festgelegte Service-Level sowohl in Echtzeit als auch innerhalb des aktuellen Intervalls erreichen.

In der Grafik auf der linken Seite des Berichtsfensters wird dargestellt, wie Splits oder Skills festgelegte Service-Level innerhalb des aktuellen Intervalls erreichen. Mit Hilfe dieser Ansicht können Sie bestimmen, ob angemeldete Sachbearbeiter oder der festgelegte Service-Level für den bestimmten Service-Level geeignet sind.

Auf der rechten Seite des Berichts wird ein Balkendiagramm angezeigt, das darstellt, wie Splits und Skills derzeit festgelegte Service-Level erreichen. Dieses Diagramm wird auf der Basis eines Zeitintervalls aktualisiert, das Sie vor der Ausführung des Berichts festgelegt haben.

Positive Werte geben an, daß der Split oder Skill den festgelegten Service-Level überschreitet. Negative Werte hingegen geben an, daß der festgelegte Service-Level nicht erreicht wird.

Historische Ist/Plan-Berichte

Im historischen Ist/Plan-Bericht wird dargestellt, wie Splits oder Skills im Vergleich zu bestimmten festgelegten Service-Levels über einen Zeitraum von Tagen oder zwischen Intervallen erreicht werden.

Tagesbericht

Der Tagesbericht zeigt an, ob festgelegte Service-Levels über einen Zeitraum von zwei oder mehr Tagen erreicht werden.

Hinweis:

Wenn Sie für diesen Bericht nur einen Tag angeben, werden keine Informationen angezeigt, da dieser Bericht nur für den Vergleich täglich festgelegter Service-Level verwendet wird. Wenn Sie im Bericht Informationen für einen Tag anzeigen möchten, formatieren Sie den Bericht neu, so daß zur Anzeige ein Balkendiagramm verwendet wird.

Intervallberichte

Der Intervallbericht zeigt an, ob festgelegte Service-Level über einen Zeitraum an einem bestimmten Datum erreicht werden.

Hinweis:

Wenn die im Feld **Intervalle** angegebene Zeitspanne kein vollständiges Intervall ist, zeigt dieser Bericht keine genauen Daten an.

Integrierter Ist/Plan-Bericht

Im integrierten Ist/Plan-Bericht werden dieselben Informationen wie im Echtzeitbericht dargestellt. Der Unterschied besteht darin, daß Sie die Start-Zeit für die Verlaufsanzeige auf der linken Seite des Berichts bestimmen können. Auf der linken Seite des Echtzeitberichts werden nur Informationen zu den aktuellen Intervallen angezeigt.

BEHIND- und AUTORSV-Skill-Statuswerte

Diese beiden neuen Skill-Statuswerte ergeben sich aus der Funktion „Service-Level Optimierung“. Diese Statuswerte dienen der Bestimmung der Zeiten, in denen festgelegte Service-Level für einen Split oder Skill nicht erreicht werden.

Die Zustände dieser neuen Statuswerte können in der Datenbank für Zuordnungen von CMS Supervisor geändert werden. Wählen Sie **Befehle** > **Datenbank** > **Bezeichnungen für Split/Skill-Zustände**, um Zustände für Splits oder Skills anzuzeigen bzw. zu ändern.

Diese Skill-Statuswerte sind in vielen Echtzeit-, historischen und integrierten Berichten von CMS Supervisor verfügbar, die Statusinformationen für Splits oder Skills unter Verwendung der Funktion „Service-Level Optimierung“ anzeigen.

Änderungen in Sachbearbeiter-Zusammenfassungs-berichten

Die neue PERCENT_SK_AVAIL-Berechnung ergibt sich aus der Funktion „Service-Level Optimierung". Sie dient der Bestimmung der Verfügbarkeit eines Sachbearbeiters in einem zugewiesenen Skill. Sachbearbeiter-Zusammenfassungsberichte in CMS Supervisor zeigen jetzt diese Informationen als eine neue Spalte an. Dieses Feld wird innerhalb der Berichte als **% verfügb. Skills** angezeigt.

Einführung

Dieses Kapitel richtet sich an Benutzer von Avaya Call Management System (CMS) Supervisor, die auf Echtzeit-, historische und integrierte Berichte zugreifen. Es wird in diesem Kapitel erläutert, wie die Berichtserstellung funktioniert und welche Berichte verfügbar sind.

CMS- und Supervisor-Grundlagen

Call-Center-Berichte werden mit der Supervisor-Software erstellt.

Die Software überwacht den Betrieb des Kommunikations-Systems und erfaßt die entsprechenden Daten. Diese Daten werden dann in Berichten zusammengefaßt, mit deren Hilfe Sie das Call Center und dessen Personal verwalten können. Diese Berichte können Sie zur Zeit ihrer Erstellung (in Echtzeit) anzeigen, sofort ausdrucken, als Datei speichern oder zu einem späteren Zeitpunkt ausdrucken lassen.

Die erfaßten Daten umfassen die Identifikation des Anrufers, die Service-Parameter, interne Anrufumlegungen, abgehende Anrufe und die Dienstleistungen des Sachbearbeiters. Echtzeitberichte können alle drei Sekunden aktualisiert und alle 15 Minuten zusammengefaßt werden. Historische Berichte können in Intervallen von 15, 30 oder 60 Minuten abgerufen und täglich, wöchentlich und monatlich zusammengefaßt werden. Integrierte Berichte umfassen Daten für einen festgelegten Startzeitpunkt innerhalb der vergangenen 24 Stunden, einschließlich des Zeitpunkts, zu dem der Bericht erstellt wird.

Ein CMS (Call Management System) kann bis zu 10.000 Sachbearbeiter/Split/Skill- oder Sachbearbeiter/Skill-Paare in bis zu 8 ACDs (Automatic Call Distribution, automatische Anrufverteilung) an unterschiedlichen Standorten verwalten. Dadurch können Sie Sachbearbeiter an neuen Stellen hinzufügen, ohne daß dabei die zentrale Kostenüberwachung beeinträchtigt wird.

Berichte bieten folgende Möglichkeiten:

- Anzahl der benötigten Sachbearbeiter ermitteln
- Fluktuationen im Anrufaufkommen verwalten
- Software so konfigurieren, daß Anpassungen an unerwartete Anforderungen automatisch vorgenommen werden können
- Sachbearbeiter-Skill-Zuweisungen ändern
- Sachbearbeiter zwischen Skills verschieben und/oder Sachbearbeiterprotokolle starten;
- Vektorverzeichnisnummern (Vector Directory Number; VDN) in Vektorverknüpfungen umwandeln.

Verfügbare Berichte

Die folgende Tabelle listet die verfügbaren Supervisor-Berichte auf. In den verbleibenden Kapiteln dieses Buches erhalten Sie einen Überblick über die einzelnen Berichte, und zwar zusammen mit jeweils einem Beispielbericht. Durch Kommunikations-Systemtyp, Benutzerrechte und Systemleistung wird festgelegt, welcher Bericht Ihnen angezeigt wird.

Berichtsname	Echtzeit	Historisch	Integriert
Split/Skill: Abgehend		•	
Sachbearbeiter: Anwesenheit		•	
Sachbearbeiter: AUX		•	
Sachbearbeiter: Ereigniszählung		•	
Sachbearbeiter: Informationsbericht			•
Sachbearbeiter: Grafik der aufgewendeten Zeiten		•	
Sachbearbeitergruppe: Anwesenheit		•	
Sachbearbeitergruppe: AUX		•	
Sachbearbeitergruppen-Bericht	•		
Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung		•	
Sachbearbeiter: Ankommend/Abgehend		•	
Sachbearbeiter: Informationen			•
Sachbearbeiter: Login/Logout (Skill)		•	
Sachbearbeiter: Login/Logout (Split)		•	
Sachbearbeiter-Bericht	•		
Sachbearbeiter: Split/Skill		•	
Sachbearbeiter: Status nach Standort	•		
Sachbearbeiter: Zusammenfassung		•	
Sachbearbeiterprotokoll		•	
Hauptverkehrsstunde – Leitungsbündel		•	
Hauptverkehrsstunde – VDN		•	
Anrufprotokoll		•	
Anrufbearbeitungscode		•	

Berichtsname	Echtzeit	Historisch	Integriert
Zusammenfassung der Ereigniszählung	•		
Grafischer Bericht: Aktive Sachbearbeiter	•		
Grafik: Zugeteilte Sachbearbeiter	•		
Grafischer Bericht: Sachbearbeiter in AUX (Reserve1)	•		
Grafischer Bericht: Sachbearbeiter in AUX (Reserve2)	•		
Grafik: Durchschnittlich angemeldete Positionen		•	
Grafischer Bericht: Besetzt/Abgebrochen/Getrennt		•	
Grafischer Bericht: Maximale Wartezeit		•	
Grafischer Bericht: Mehrfach-ACD-Service-Level pro Tag		•	
Grafische Darstellung der Warteschlange	•		
Grafik: Skill-Überlastung (pro Intervall)			•
Grafik: Split/Skill	•		
Split/Skill: Grafisches Anrufprofil	•		
Grafische Split/Skill-Ansicht			•
Grafik: Durchschnittlich angemeldete Positionen (pro Intervall)	•		
Grafisches VDN-Anrufprofil	•		
Mehrfach-ACD	•	•	
Mehrfach-ACD nach Split/Skill		•	
VDN: Mehrfach-ACD: Anrufverarbeitung		•	
Mehrfach-ACD-Bericht: Top Agents	•		
Status: Warteschlange/Sachbearbeiter	•		
Zusammenfassung: Warteschlange/Sachbearbeiter	•		
Status: Warteschlange/Top Agents	•		
Reserve1-AUX-Sachbearbeiter	•		
Reserve2-AUX-Sachbearbeiter		•	

Berichtsname	Echtzeit	Historisch	Integriert
Skill: AUX-Bericht	•		
Skill-Status	•		
Skill: Top Agent-Bericht	•		
Split-Status	•		
Split/Skill: Durchschnittliche Annahmezeit		•	
Split/Skill: nach Standort	•		
Split/Skill: Anrufprofil	•	•	
Split/Skill-Vergleich			•
Split/Skill: Grafischer Bericht: Sachbearbeiter in AUX	•		
Split/Skill: Grafischer Bericht: Top-Agents in AUX	•		
Split/Skill: Grafisches Anrufprofil	•	•	
Split/Skill: Grafische Darstellung der voraussichtlichen Wartezeit	•		
Split/Skill: Service-Grafik		•	
Split/Skill: Grafische Darstellung des Status	•		
Split/Skill: Grafik der täglich aufgewendeten Zeiten		•	
Split/Skill: Grafische Darstellung der Top Agents eines Skills	•		
Split/Skill: Abgehend		•	
Split/Skill: Warteschlange	•		
Split/Skill-Bericht	•	•	
Split/Skill: Service Level		•	
Split/Skill: Status		•	
Split/Skill: Zusammenfassung		•	
System		•	
System: Mehrfach-ACD		•	
System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill		•	
Top-Agent-Status	•		

Berichtsname	Echtzeit	Historisch	Integriert
Amtsleitung		•	
Leitungsbündel	•	•	
Leitungsbündel: Zusammenfassung		•	
VDN: Anrufverarbeitung			•
VDN-Anrufprofil	•	•	
VDN-Mehrfach-ACD-Anrufverarbeitung		•	
VDN-Bericht	•	•	
VDN Service-Grafik		•	
VDN-Skill-Präferenz	•	•	
Vektor	•	•	
Reserve1-Sachbearbeiter: Arbeits-Statusbericht	•		
Reserve2-Sachbearbeiter: Arbeits-Statusbericht	•		

Interaktion mit Vermittlungsfunktionen

Die Dokumente *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen* und *Avaya Call Management System Administration* enthalten Informationen zur Interaktion mit den Funktionen der Kommunikations-Systeme.

Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System

CMS R3V11 unterstützt Standort-IDs zwischen 1 und 44. MultiVantage™-Systeme unterstützen Standort-IDs zwischen 1 und 64. Beim Ausführen von CMS-Berichten mit Standort-IDs (LOC_ID) werden IDs, die im MultiVantage-System mit einem Wert größer 44 definiert sind, von CMS mit dem Standardwert 0 gemeldet.

So protokolliert CMS die ACD-Daten

Mit den Daten aus den Echtzeit- und den historischen Datenbanken kann CMS Standardberichte erstellen, mit deren Hilfe Sie die Aktivitäten Ihres Call Centers verfolgen können. CMS protokolliert diverse Sachbearbeiter- Split/Skill-, Amtsleitungs-, Leitungsbündel-, Vektor- und VDN-Aktivitäten an verschiedenen Punkten der Anrufbearbeitung. Weitere Informationen finden Sie in Kapitel 1 des Dokuments *Avaya Call Management System Administration*.

Terminologie

In diesem Handbuch werden die folgenden Begriffe verwendet. Weitere CMS-Begriffe finden Sie im „Glossar“.

Begriffe	Beschreibung
Aktuelles Intervall	Das aktuelle Zeitintervall, das 15, 30 oder 60 Minuten betragen kann. Das aktuelle Intervall ist Bestandteil der Echtzeitdatenbank.
Benutzerdefinierte Berichte	Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Benutzerdefinierte Berichte*.
Designer-Berichte	Echtzeit- oder historische Berichte, die mit dem Bericht-Assistenten oder dem „Report Designer“ auf Grundlage bereits vorhandener Berichte an Ihre Bedürfnisse angepaßt wurden. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Supervisor Report Designer*.
Tagesdaten	Im Intervall erfaßte Daten, die in eine Tageszusammenfassung umgewandelt wurden.
Überschreitungs-berichte	Zeigen das Auftreten von ungewöhnlichen Überschreitungen bei der Anrufabwicklung an.
Historische Datenbank	Enthält Intervallaufzeichnungen für maximal die letzten 62 Tage, Tagesaufzeichnungen für maximal fünf Jahre und Wochen-/ Monatsaufzeichnungen für maximal 10 Jahre für alle von CMS gemessenen Sachbearbeiter, Splits/Skills, Amtsleitungen, Leitungsbündel, Vektoren und VDNs.
Historische Berichte	Zeigen die letzten ACD-Daten für verschiedene Sachbearbeiter-, Split/Skill-, Amtsleitungs-, Leitungsbündel-, Vektor- oder VDN-Aktivitäten an.
Integrierte Berichte	Umfassen Daten für einen festgelegten Startzeitpunkt innerhalb der vergangenen 24 Stunden (maximal), einschließlich des aktuellen Intervalls.
Monatsdaten	Tagesdaten, die in einer Monatszusammenfassung summiert wurden.
Mehrbenutzermodus	Alle verwalteten CMS-Benutzer können sich im CMS anmelden. Wenn die Datenerfassung eingeschaltet ist, werden weiterhin Daten erfaßt.
Vorheriges Intervall	Maximal eine Stunde umfassendes Intervall. Am Ende jedes Intervalls wird der Inhalt des aktuellen Intervalls in den Teil „Vorheriges Intervall“ der Echtzeit-Datenbank kopiert.
Echtzeit-Datenbank	Besteht aus den aktuellen und vorherigen Intervalldaten zu allen von CMS erfaßten Sachbearbeitern, Splits, Amtsleitungen, Leitungsbündeln, Vektoren und Vektorverzeichnisnummern (VDNs).

Begriffe	Beschreibung
Echtzeitberichte	Zeigen die aktuellen ACD-Anrufaktivitäten für Sachbearbeiter, Splits/Skills, Amtsleitungen, Leitungsbündel, Vektoren und VDNs an.
Einbenutzermodus	In diesem Modus kann sich nur eine Person beim CMS anmelden. Wenn die Datenerfassung eingeschaltet ist, werden weiterhin Daten erfaßt. Dieser Modus ist erforderlich, um bestimmte CMS-Administrationseinstellungen zu ändern.
Subsystem	Jede Supervisor Controller-Auswahl. Berichte sind beispielsweise solch ein Subsystem.
Wochendaten	Tagesdaten, die in einer Wochenzusammenfassung summiert wurden.

Vorbereitende Systemadministration

Die folgenden Systemeinstellungen müssen vorgenommen werden, bevor die Subsysteme oder Funktionen für Echtzeit- und historische Berichte in vollem Umfang genutzt werden können.

Datenbank für Zuordnungen

Wenn für Split/Skill-, Leitungsbündel, Sachbearbeitergruppen-, ACD-, Anrufbearbeitungscode-, VDN- und Vektor-Berichte Namen angezeigt werden sollen, müssen die Namen in die „Datenbank für Zuordnungen" eingegeben werden. Wurden keine Namen zugewiesen, werden standardmäßig Zahlen angezeigt.

ACD-Administration

Bevor Sie Berichte zum Split/Skill-Anrufprofil oder zum VDN-Anrufprofil abrufen können, müssen Sie zunächst den akzeptablen Service-Level und die Service-Level-Inkremente für die Splits/Skills und VDNs in den Fenstern „Split/Skill-Anrufprofil einrichten" und „VDN-Anrufprofil einrichten" des Subsystems „Call Center-Administration" definieren.

Um einen Sachbearbeiterprotokollbericht abrufen zu können, müssen Sie zunächst die Sachbearbeiterprotokolldaten erfassen.

Weiterführende Informationen zum Einrichten von Anrufprofilen und Aktivieren der Sachbearbeiterprotokollierung finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Benutzerberechtigungen

Damit im Bericht Daten angezeigt werden, müssen Sie über die Leserechte für Split/Skill, Leitungsbündel, ACD, Vektor oder VDN verfügen. Wenn Sie beispielsweise über die Leserechte für die Splits 1, 2 und 4 verfügen und versuchen, einen Bericht für die Splits 1, 4 und 5 auszuführen, erhalten Sie nur Daten für die Splits 1 und 4, da Sie für Split 5 keine Rechte besitzen.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

System einrichten

Sie müssen die Datenmenge festlegen, die für spätere Verwendung in historischen Berichten gespeichert werden soll.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Beziehungen zu anderen Subsystemen

Echtzeitberichte stehen mit anderen CMS-Funktionen in folgender Beziehung.

Timetable

Echtzeitberichte in einen Zeitplan (Timetable) aufzunehmen, ist nicht möglich. Echtzeitberichte können Sie mit Hilfe von Shortcuts anzeigen. Zum Zugriff auf die Systemfunktion „Timetable“ müssen Sie das CMS-Terminal verwenden.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

CMS

Wenn Sie einen Bericht in Supervisor abbrechen, werden dadurch die Datenanforderungen für den Bericht in CMS nicht abgebrochen. Die Erstellung des Berichts wird also von CMS fortgesetzt, obwohl der Bericht in Supervisor abgebrochen wurde. Bis die Datenanforderungen gelöscht sind, werden daher Supervisor und CMS evtl. langsamer ausgeführt. Wenn große Datenmengen angefordert werden, kann es zu einer Verlangsamung des Systems kommen.

Datenbank für Zuordnungen

Wenn Split/Skill-, VDN-, Vektor- und ACD-Namen in Berichten angezeigt werden sollen, müssen die Namen definiert und in die „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben werden.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Überschreitungen

Beim Auftreten einer Überschreitung werden Sie auf drei Arten von CMS informiert:

- Das Terminal gibt ein Signal aus, sofern Sie diese Funktion nicht über den Supervisor Controller deaktiviert haben.
- Sie können die Daten zu Überschreitungsbedingungen einsehen, indem Sie die entsprechenden Echtzeitberichte anzeigen.
- Die Menübefehle: Mit dem Menübefehl „Überschreitungen“ in Supervisor können Sie die laufende Summe von Überschreitungen für Echtzeit, Sachbearbeiter, Splits/Skills, VDNs, Vektoren und Leitungsbündel anzeigen. Um über diese Überschreitungen informiert zu werden, müssen die Überschreitungs-Zugriffsberechtigungen für die/den/das spezielle(n) Split/Skill, Leitungsbündel, ACD, VDN und Vektor aktiviert

sein. Überschreitungs-Zugriffsberechtigungen werden über den Supervisor-Menübefehl „Benutzerberechtigungen“ im Menü „Extras“ zugewiesen.

- Die Überschreitung wird in das Echtzeit-Überschreitungsprotokoll aufgenommen.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Skripterstellung

Mit der Skripterstellungsfunktion können Sie ein Skript erstellen, das einen ausgewählten Bericht ausführt bzw. einen Bericht ausführt und dabei die indizierten Daten exportiert. Wenn das Skript zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden soll, wird ein individuelles Planungsmodul benötigt.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Benutzerberechtigungen

Die Standard-Aktualisierungsrate für Echtzeit- und integrierte Berichte wird vom Systemadministrator von Avaya Call Management System (CMS) festgelegt. Der Administrator weist dann jedem Benutzer über den Avaya CMS Supervisor-Menübefehl „Benutzerberechtigungen“ eine Mindestaktualisierungsrate zu. Wenn Sie eine Aktualisierungsrate eingeben, die unter der vom Administrator festgelegten Aktualisierungsrate liegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Sachbearbeiter- und Amtsleitungszustände

Die Zustandsänderungen der einzelnen ACD-Daten (für Splits/Skills, Leitungsbündel, Vektoren, VDNs, Sachbearbeiter und Leitungen) werden vom Kommunikations-System gesendet. Infolgedessen basieren alle anderen Daten auf dem Zustand von Sachbearbeiter-Nebenstellen und -Amtsleitungen. Der Zustand von Sachbearbeiter-Nebenstellen wird in Echtzeitberichten angezeigt, wenn CMS den aktuellen Status des ACD aufzeichnet. In diesem Fall wird auch der Status von Amtsleitungen im CMS-Echtzeit-Amtsleitungsbericht angezeigt. Die folgende Liste mit Zuständen von Sachbearbeiter-Nebenstellen umfaßt die Standardzustände. Die Namen können in der „Datenbank für Zuordnungen" geändert werden.

Sachbearbeiterstatus

Sachbearbeiterstatus	Beschreibung
ACD	Der bei dieser Nebenstelle angemeldete Sachbearbeiter befindet sich in einem Split/Skill- oder direkten Sachbearbeiteranruf.
Bereit (BEREIT)	Die Nebenstelle kann einen ACD-Anruf entgegennehmen. Die Nebenstelle ist in AUTO-IN (AI) bzw. MANUAL-IN (MI) immer dann BEREIT, wenn von keiner Station ein Anruf aktiv ist bzw. gehalten wird.
Nacharbeit (ACW)	Der Sachbearbeiter führt die Buchhaltung, gibt Daten ein oder führt sonstige Arbeiten aus, die mit dem vorhergehenden Anruf zu tun haben, und ist daher nicht für neue Anrufe verfügbar. Eine Nebenstelle wird in den Status „ACW" geschaltet, nachdem ein ACD-Anruf in manueller Bereitschaltung (MANUAL-IN) abgeschlossen wurde. Auf dem ECS (Enterprise Communications Server) kann der Sachbearbeiter diesen Status mit der ACW-Taste wählen. Wenn der Sachbearbeiter die ACW-Taste während eines ACD-Anrufs drückt, wird der Sachbearbeiter erst nach Freigabe des Anrufs in den ACW-Modus geschaltet. Diese ACW-Zeit wird als mit dem Anruf verknüpfte ACW erfaßt. Drückt der Sachbearbeiter die ACW-Taste, ohne sich in einem ACD-Anruf zu befinden, wird er in den ACW-Modus geschaltet, aber die ACW wird nicht als mit einem Anruf verknüpfte ACW erfaßt. Die Zeit eines Sachbearbeiters in ACW bezieht auch die Zeit ein, die sich der Sachbearbeiter während dieser Zeit in ankommenden oder abgehenden Gesprächen befindet, sowie auch die Zeit, in der der Sachbearbeiter gerade keinen weiteren Anruf hat.

Sachbearbeiterstatus	Beschreibung
Nebenarbeit (AUX)	Der Sachbearbeiter befaßt sich mit Nicht-ACD-Arbeit, macht eine Pause, befindet sich in einer Sitzung oder beim Mittagessen etc. Der Sachbearbeiter drückt die AUX-Taste, wenn er wünscht, daß das CMS die Nebenstelle als angemeldet betrachten soll, jedoch nicht will, daß die ACD Gespräche an dieses Sprachterminal weiterleitet. Die Zeit eines Sachbearbeiters in AUX umfaßt Zeit in ankommenden und abgehenden Gesprächen während der AUX-Zeit sowie auch Zeit in AUX, während der der Sachbearbeiter mit keinem weiteren Anruf verbunden ist. Einem Sachbearbeiter wird auch dann AUX-Zeit gutgeschrieben, wenn er Anrufe im AUTO-IN- oder MANUAL-IN-Modus über die Nebenstelle empfängt oder tätigt. Ursachencodes beschreiben die Ursachen, aufgrund derer Sie sich im AUX-Arbeitsmodus befinden (z. B. das Einlegen einer Pause).
Direkte Sachbearbeiter-ACD (DACD)	Der Sachbearbeiter hat einen direkt angewählten Sachbearbeiter-ACD-Anruf.
Direkte Sachbearbeiter-ACW (DACW)	Der Sachbearbeiter befindet sich nach einem direkt angewählten Sachbearbeiter-ACD-Anruf im Arbeitsmodus ACW (Nacharbeit).
SONSTIGES (OTHER)	Der Sachbearbeiter ist mit anderer Arbeit beschäftigt. Das kann heißen, daß sich ein Sachbearbeiter in mehreren Splits oder Skills befindet und Arbeiten für einen anderen Split oder Skill als den aktuellen verrichtet, oder daß der Sachbearbeiter einen Anruf auf Halten geschaltet hat oder zum Tätigen eines Anrufs oder Aktivieren einer Funktion gerade wählt.
UNBEKANNT (UNKNOWN)	CMS hat den aktuellen Status nicht erkannt. „UNBEKANNT“ bleibt bestehen, bis die Bedingung beseitigt (bereinigt) ist und/oder der Sachbearbeiter den aktuellen ACD-Anruf und damit verbundene ACW abschließt oder eine Statusmeldung zum derzeitigen Sachbearbeiterstatus vom Kommunikations-System an CMS geschickt wird.
NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF)	Der Sachbearbeiter ist nicht angemeldet und wird nicht von CMS protokolliert.
KLINGELN (RINGING)	Die Zeit, die ein Anruf mit Klingeln am Sprachterminal eines Sachbearbeiters zwischen dem Verlassen der Warteschlange und der Annahme durch den Sachbearbeiter verbringt. Mit Hilfe dieses Zustands kann bestimmt werden, wie lange ein Anruf klingelt, bevor ein Sachbearbeiter den Anruf annimmt. Auch kann auf diese Weise festgestellt werden, wieviel Zeit ein Anrufer in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht hat, um so Rückschlüsse auf die Leistung des Call Centers zu ziehen.

Amtsleitungszustände

Amtsleitungsstatus	Beschreibung
FREI (IDLE)	Amtsleitung wartet auf Anruf.
VERBUNDEN (CONN)	Der Anrufer und ein Sachbearbeiter sind miteinander verbunden. (CONNected.)
IN WARTESCHLANGE (QUEUED)	Ein ACD-Anruf belegt eine Amtsleitung und befindet sich in der Warteschlange zu einem Split oder Skill, bis ein Sachbearbeiter verfügbar wird. (QUEUED.)
BELEGT (SEIZED)	Ein ankommender oder abgehender Anruf belegt eine Amtsleitung. (SEIZED.)
WARTUNGSARBEI-TEN (MBUSY)	Die Amtsleitung ist zu Wartungszwecken besetzt oder außer Betrieb.
HALTEN (HOLD)	Der Sachbearbeiter hat den Anrufer auf dieser Amtsleitung auf „Halten" geschaltet. (HOLD.)
UNBEKANNT (UNKNOWN)	CMS hat den Zustand oder Status der Amtsleitung nicht erkannt.
DABN	Ein Anrufer hat den Ruf abgebrochen. Die Leitung wird sofort freigeschaltet.
ERZW. BESETZT (FBUSY)	Erzwungenes Besetzt. Im Falle des ECS können Sie Besetztanrufe empfangen, wenn sich kein weiterer Anruf in der Warteschlange für den Split befindet und keine Sachbearbeiter verfügbar sind (FBUSY, Forced Busy).
ZWANGSAUS-LÖSUNG (FDISC)	Der Anrufer erhält das Zwangsauslösungs-Signal. Das passiert nur dann, wenn Sie über die Vektorfunktion verfügen (FDISC, Forced Disconnect).
KLINGELN (RINGING)	Ein Anruf klingelt am Sprachterminal des Sachbearbeiters.

Aktualisierungsrate für Echtzeit- und integrierte Berichte

Wenn Sie einen Echtzeit- oder integrierten Bericht anfordern, müssen Sie für ihn eine Aktualisierungsrate angeben. Die Aktualisierungsrate legt fest, wie häufig ein Bericht aktualisiert werden soll, um neue Daten anzuzeigen.

Maximal zulässige Aktualisierungsrate

Die maximal zulässige Aktualisierungsrate wird im Fenster „Benutzerberechtigungen – Benutzerdaten" als „minimale Aktualisierungsrate" definiert. Angaben dazu finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*. Die höchste Aktualisierungsrate, die für einen Benutzer definiert werden kann, ist 3 Sekunden. Die aktuelle Aktualisierungsrate kann jedoch unter der definierten liegen, da die Anzahl an aktiven Terminals, aktiven Fenstern und Echtzeitberichten Auswirkungen auf die Aktualisierungsrate haben kann.

Standard-Aktualisierungsrate

Die Standard-Aktualisierungsrate, die beim Aufrufen des Berichts im Eingabefenster erscheint, ist die vom CMS-Systemadministrator definierte maximal zulässige (schnellste) Aktualisierungsrate plus 15 Sekunden. Diesen Standardwert können Sie jederzeit ändern. Die maximal zulässige (schnellste) Aktualisierungsrate von 3 Sekunden kann jedoch nicht weiter beschleunigt werden. Die minimal zulässige (langsamste) Aktualisierungsrate bei Ausführung eines Berichts als Skript ist ein benutzerdefinierter Wert.

Beste Aktualisierungsrate

Wenn Sie die beste Aktualisierungsrate berechnen wollen, die Sie in CMS-Echtzeitberichten für Ihre Konfiguration erzielen können, rufen Sie das Solaris-Menü cmsadm von Sun Microsystems, Inc. auf. Das Programm „Real-Time Refresh" berechnet die beste (kürzeste) Aktualisierungsrate für CMS-Berichte.

Arbeiten mit Berichten

In diesem Kapitel finden Sie allgemeine Hinweise zur Verwendung der Supervisor-Berichte von Avaya Call Management System (CMS). Supervisor-Berichte dienen zum Anzeigen und Zusammenfassen der Leistungsmerkmale einer gemessenen Untergruppe des ACD (Automatic Call Directory), wie z. B. Sachbearbeiter, Splits/Skills, Amtsleitungen/Leitungsbündel, VDN und Vektoren.

Aufbau dieses Kapitels

Dieses Kapitel ist in folgende Abschnitte untergliedert:

So rufen Sie Berichte auf

Ein Bericht wird immer auf dieselbe Art und Weise ausgewählt, ausgeführt, bearbeitet und angezeigt, egal von wo aus Sie ihn starten.

Berichte sind über folgende Menüoptionen und Registerkarten verfügbar:

- Befehle | Berichte | Registerkarte „Echtzeit“, „Historisch“ oder „Integriert“
- Befehle | Datenbank | Registerkarte „Berichte“
- Befehle | Überschreitungen | Registerkarte „Berichte“
- Befehle | Sachbearbeiter Administration | Registerkarte „Berichte“
- Befehle | ACD-Administration | Registerkarte „Berichte“
- Extras | Wartung | Registerkarte „Berichte“

Weitere Informationen

Vorgänge, die sich auf spezifische Berichte beziehen, die nur mit bestimmten Befehlen oder Tools verfügbar sind, werden im entsprechenden Kapitel des Handbuchs *Avaya Call Management System Administration* behandelt.

Report Designer und Skripterstellung

Report Designer

Wenn Sie Report Designer besitzen und auf einfache Weise einen neuen benutzerdefinierten Bericht erstellen möchten, wählen Sie in der Funktionsleiste des Hauptfensters die Schaltfläche „Bericht-Assistent".

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Report Designer finden Sie im Benutzerhandbuch *Avaya Call Management System – Supervisor-Report Designer*.

Skripterstellung

Mit der Skripterstellungsfunktion können Sie ein Skript erstellen, das einen ausgewählten Bericht ausführt bzw. einen Bericht ausführt und dabei die indizierten Daten exportiert. Der Bericht kann in der aktuellen Supervisor-Sitzung ausgeführt und auf dem PC angezeigt werden oder er kann im Hintergrund ausgeführt werden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Auswählen und Ausführen von Berichten

In diesem Abschnitt wird das Auswählen und Ausführen von Berichten über „Supervisor“ beschrieben.

Auswählen der Ausführungsdaten für historische Berichte

Unterschiedliche Möglichkeiten der Datumsauswahl

Wenn Sie historische Berichte ausführen, müssen Sie das Datum (bzw. mehrere Datumswerte) wählen, für das der Bericht ausgegeben werden soll. Führen Sie dazu einen der folgenden Schritte aus:

- Geben Sie das Datum oder den Datumsbereich in das Eingabefeld „Datum:“ ein.
- Geben Sie ein relatives Datum ein. Der Wert -2 beschreibt beispielsweise vorgestern.
- Wählen Sie das Datum in der Historischen Liste der zuvor für diesen Bericht verwendeten Werte.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“

Das Fenster „Durchsuchen“

Durch Klicken auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ in einem Eingabefenster für einen historischen Bericht rufen Sie eines der folgenden Fenster auf.

Eingabefenster für diesen Typ historischer Berichte	Mit der Schaltfläche „Durchsuchen“ neben dem Feld „Datum“ wird folgendes Fenster geöffnet
Intervall	Nach Datum suchen
„Tagesdaten“ oder „Wochendaten“	Nach Daten suchen
„Monatsdaten“ (Berichte mit den Daten eines Monats)	Nach Monat suchen
„Monatsdaten“ (Berichte mit den Daten mindestens eines Monats)	Nach Monaten suchen

Verwenden Sie das Fenster „Nach Datum suchen“

Verwenden Sie das Fenster „Nach Datum suchen“, um die Datumsangaben für einen Bericht auszuwählen. Das Fenster „Nach Datum suchen“ wird nur aus dem Eingabefenster für einen historischen Intervall-Bericht geöffnet.

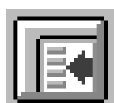
Navigationspfad

Befehle | Berichte | Historisch | Intervall-Bericht

Prozedur

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Fenster „Nach Datum suchen“ zu verwenden:

1. Klicken Sie im Eingabefenster für einen historischen Intervall-Bericht auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ neben dem Feld „Datum“.



Ergebnis:



2. Klicken Sie auf einen Tag im Kalender, um ein bestimmtes Datum hervorzuheben. Der gewählte Tag wird markiert.

   Der gewählte Tag wird markiert.

   Wenn Sie ein Datum wählen möchten, das außerhalb des aktuellen Monats liegt, wechseln Sie mittels der am unteren Rand des Fensters befindlichen Pfeiltasten zu dem gewünschten Monat.

3. Klicken Sie auf OK.

Verwenden Sie das Fenster „Nach Daten suchen“

Verwenden Sie das Fenster „Nach Daten suchen“, um die Datumsangaben für einen Bericht auszuwählen. Das Fenster „Nach Daten suchen“ wird nur aus dem Eingabefenster für einen historischen Tages- oder Wochenbericht geöffnet.

Navigationspfad

Befehle | Berichte | Historisch | Tages- oder Wochenbericht

Prozedur

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Fenster „Nach Daten suchen“ zu verwenden:

1. Klicken Sie im Eingabefenster für einen historischen Tages- oder Wochenbericht auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ neben dem Feld „Datum“.



2. Wählen Sie eines der folgenden Elemente:

Auswahl	Aktion
Bestimmte Daten	Klicken Sie auf die Datumsfelder. Sie können so viele Tage markieren, wie Sie möchten.
Datumsbereich	Wählen Sie die Schaltfläche „Bereich“. Klicken Sie auf den ersten Tag des gewünschten Bereichs und anschließend auf den letzten Tag. Wenn Sie ein momentan nicht angezeigtes Datum wählen möchten, wechseln Sie mittels der am unteren Rand des Fensters befindlichen Pfeiltasten zu dem gewünschten Monat.

Die gewählten Tage werden dann markiert.

3. Klicken Sie auf OK.

Verwenden Sie das Fenster „Nach Monat suchen“

Verwenden Sie das Fenster „Nach Monat suchen“, um die Datumsangaben für einen Bericht auszuwählen. Das Fenster „Nach Monat suchen“ wird nur aus dem Eingabefenster für einen historischen Monatsbericht geöffnet. Dieses Fenster wird für Monatsberichte verwendet, in denen die Daten sich nur auf einen einzelnen Monat beziehen. Das Fenster wird normalerweise mit den Werten im Eingabefeld initialisiert. Wenn das Eingabefeld dagegen leer ist, wird das Formular mit dem vorangegangen Monat initialisiert.

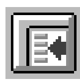
Navigationspfad

Befehle | Berichte | Historisch | Monatsbericht

Prozedur

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Fenster „Nach Monat suchen“ zu verwenden:

1. Klicken Sie im Eingabefenster für einen historischen Monatsbericht auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ neben dem Feld „Datum“.

2. Wählen Sie den Monat und das Jahr in den Dropdown-Menüs.

   Das Datum muß im Bereich zwischen Januar 1980 und Dezember 2037 liegen.

3. Klicken Sie auf OK.

Verwenden Sie das Fenster „Nach Monat suchen“

Verwenden Sie das Fenster „Nach Monaten suchen“, um die Datumsangaben für einen Bericht auszuwählen. Das Fenster „Nach Monaten suchen“ wird nur aus dem Eingabefenster für einen historischen Monatsbericht geöffnet. Dieses Fenster wird für Monatsberichte verwendet, in denen die Daten sich auf mindestens einen Monat beziehen.

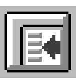
Navigationspfad

Befehle | Berichte | Historisch | Monatsbericht

Prozedur

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Fenster „Nach Monaten suchen“ zu verwenden:

4. Klicken Sie im Eingabefenster für einen historischen Monatsbericht auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ neben dem Feld „Datum“.

5. Wählen Sie den Monat und das Jahr im Dropdown-Menü „Erster Monat“.

   Das Datum muß im Bereich zwischen Januar 1980 und Dezember 2037 liegen.

6. Wählen Sie die Anzahl der im Bericht zu berücksichtigenden Monate aus.

   Das System füllt das Feld „Letzter Monat“ nach Maßgabe der Anzahl der Monate.

7. Klicken Sie auf OK.

Auswählen der Ausführungshäufigkeit für historische Berichte

Uhrzeitangaben auswählen

Wenn Sie historische Intervallberichte ausführen, müssen Sie einen Zeitraum wählen, für den der Bericht erstellt werden soll.

Führen Sie dazu einen der folgenden Schritte aus:

- Geben Sie den Zeitraum in das Eingabefeld „Intervalle“ ein.
- Wählen Sie die Zeiten aus dem Protokoll der zuvor für diesen Bericht eingegebenen Werte.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“, die sich neben dem Eingabefeld „Intervalle“ befindet.

Verwenden Sie das Fenster „Zeiten auswählen“

Verwenden Sie das Fenster „Zeiten auswählen“, um die Zeiten für einen Bericht auszuwählen. Das Fenster „Zeiten auswählen“ wird nur aus dem Eingabefenster für einen historischen Intervall-Bericht geöffnet.

Navigationspfad

Befehle | Berichte | Historisch | Intervall-Bericht

Prozedur

Gehen Sie folgendermaßen vor, um das Fenster „Zeiten auswählen“ zu verwenden:

1. Klicken Sie im Eingabefenster für einen historischen Intervall-Bericht auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ neben dem Feld „Zeit“.

2. Wählen Sie im Listenfeld „Erstes Intervall“ die Uhrzeit, zu der der Bericht beginnen soll.

   Die Berichtsdaten beginnen mit dem Intervall, das unmittelbar nach der von Ihnen eingegebenen Uhrzeit beginnt.

3. Wählen Sie im Listenfeld „Letztes Intervall die Uhrzeit, zu der der Bericht beendet werden soll.
4. Klicken Sie auf OK.

Schließen und Neustarten von Berichten

So schließen Sie einen Bericht

Mit einem der folgenden Schritte können Sie einen Bericht schließen (und zum Hauptfenster zurückkehren):

- Doppelklicken Sie auf die Schaltfläche Windows-Systemmenü.
- Wählen Sie im „Windows-Systemmenü“ die Option „Schließen“.
- Wählen Sie im Menü „Bericht“ die Option „Beenden“.

Auch wenn das System aufgrund eines Fehlers heruntergefahren wird, sind alle an den ausgeführten Berichten vorgenommenen Änderungen automatisch gespeichert.

So starten Sie einen Bericht neu

Um einen Bericht neu zu starten, d. h. um zum Berichtseingabefenster zurückzukehren, wählen Sie im Menü „Bericht“ die Option „Neustart“.

Drill-Down-Berichte im Arbeitsstatus und ungespeicherte Berichte, die im Bericht-Assistent erstellt wurden, können nicht neu gestartet werden.

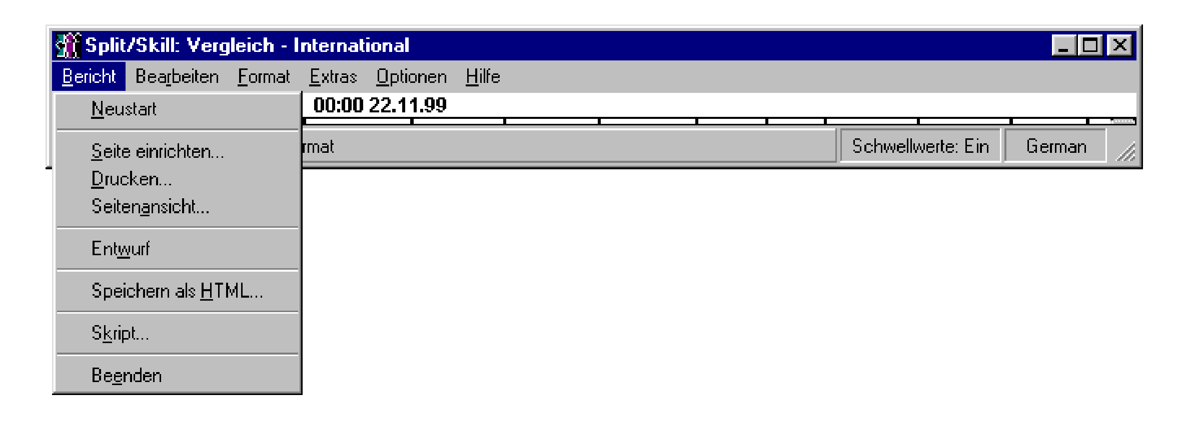
Menüleiste „Bericht“

In diesem Abschnitt werden die in jedem Menü verfügbaren Menüoptionen erläutert.

Menü „Bericht“

Menü „Bericht“

Im Menü „Bericht“ befinden sich folgende Optionen, die sich speziell auf den Bericht beziehen, der gerade ausgeführt wird.



Funktionen der Menüoptionen

In dieser Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die über die einzelnen Menüoptionen ausgeführt werden können.

Menüoption	Aktion
Neustart	Mit diesem Befehl wird das aktuelle Berichtsausgabefenster geschlossen, und es erscheint das Eingabefenster für den aktuellen Bericht. Damit können Sie denselben Bericht gegebenenfalls mit neuen Eingabeparametern ausführen. Diese Option ist bei Drill-Down-Berichten sowie bei ungespeicherten Berichten, die mit dem Bericht-Assistenten erstellt wurden, deaktiviert (die Option wird erneut aktiviert, sobald der Bericht gespeichert ist).
Seite einrichten	Zeigt das Fenster „Seite einrichten“ an. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation oder Hilfe zu Microsoft® Windows®.
Drucken	Zeigt das Fenster „Drucken“ an. Wenn Sie aus dem Menü „Bericht“ die Option „Drucken“ wählen, wird der aktive Bericht mit den im Fenster „Drucken“ gewählten Optionen gedruckt. Wenn es sich um einen Echtzeitbericht handelt, wird nur eine Aktualisierung des Berichts ausgedruckt. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation oder Hilfe zu Microsoft Windows.
Seitenansicht	Der Bericht wird angezeigt, damit Sie ihn vor dem Drucken durchsehen können. Nachdem Sie „Seitenansicht“ ausgewählt haben, können Sie den Bericht drucken. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation oder Hilfe zu Microsoft Windows.

Menüoption	Aktion
Entwurf	Wenn Sie die Software Report Designer erworben haben und Ihre Avaya Call Management System-Benutzer-ID das Recht gewährt, Report Designer zu verwenden, können Sie das Fenster „Design-Modus“ von Report-Designer von jedem beliebigen Berichtsfenster aus mit dieser Menüoption aufrufen. Wenn Sie aus dem Menü „Bericht“ die Option „Entwurf“ wählen, bleibt der aktuelle Bericht sichtbar, aber Sie wechseln in den Design-Modus, in dem Sie den Bericht bearbeiten können. Weitere Informationen über den Design-Modus finden Sie im Benutzerhandbuch *Avaya Call Management System – Supervisor-Report Designer*. Die Menüoption „Entwurf“ ist nicht verfügbar, während Sie einen Drill-Down-Bericht ausführen.
Speichern	Speichert den von Ihnen bearbeiteten Bericht.
Speichern unter	Speichert den von Ihnen bearbeiteten Bericht unter einem anderen Dateinamen.
Speichern als HTML	Zeigt das Fenster „Speichern als HTML“ an, mit dem Sie den aktuellen Stand des Berichts als HTML-Datei speichern können. Wenn Sie in diesem Fenster auf die Schaltfläche „Skript“ klicken, wird das Dialogfeld „Skript speichern“ angezeigt, mit dem Sie ein Skript erstellen können, um den angegebenen Bericht auszuführen und die Ausgabe als HTML-Datei zu speichern.
Skript	Zeigt das Dialogfeld „Skript speichern“ an, mit dem Sie ein Skript erstellen können, um einen angegebenen Bericht auszuführen und auf Ihrem Computer anzuzeigen. Das Skript kann interaktiv oder automatisch sein.
Beenden	Mit dieser Option können Sie das aktive Berichtsausgabefenster schließen. Die Position des Berichtsausgabefensters wird beim Schließen gespeichert, so daß der Bericht beim nächsten Ausführen an der gleichen Stelle erscheint.

Speichern als HTML

Mit der Funktion „Speichern als HTML“ kann der Benutzer den aktuellen Stand eines ausgeführten Berichts nach „Supervisor“ exportieren und als HTML-Datei speichern. Sämtliche in „Supervisor“ erstellten Berichte können in eine HTML-Datei konvertiert werden. Diese Datei kann dann auf einem Web-Server zur Anzeige im Internet oder in einem Intranet abgelegt werden.

Wichtige Informationen:

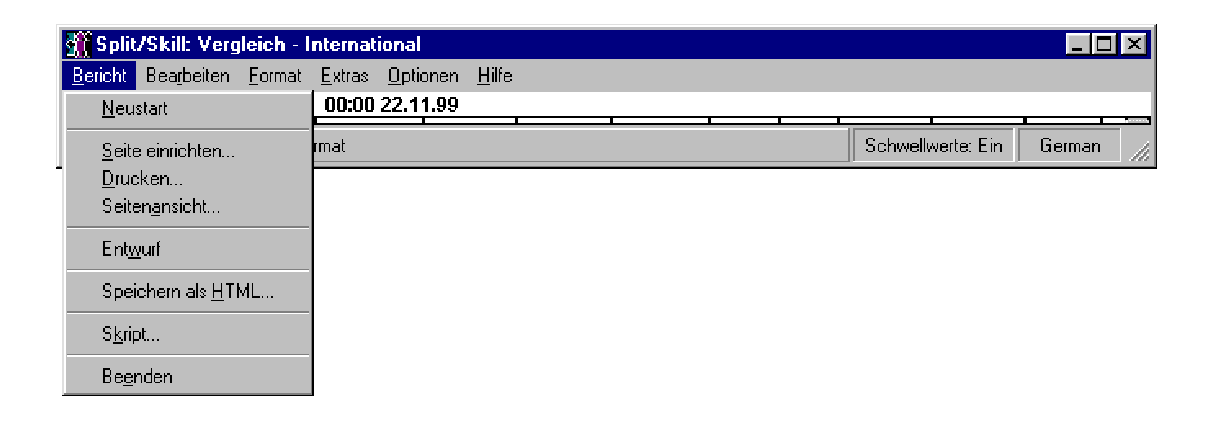
- Mit der Option „Speichern als HTML“ wird die HTML-Datei nicht automatisch auf einem Web-Server gespeichert. Sie müssen die HTML-Datei und alle zugeordneten Grafiken auf den gewünschten Internet-Server kopieren.
- Durch „Speichern als HTML“ wird die HTML für Echtzeitberichte nicht automatisch aktualisiert.
- Die Option „Speichern als HTML“ kann aus dem Pulldown-Menü „Bericht“ bei geöffnetem Bericht gewählt werden.
- Bei „Speichern als HTML“ wird der 32-Bit-Farbmodus für Grafiken, die mit der Option „Speichern als HTML“ gespeichert wurden, nicht unterstützt.

Browser

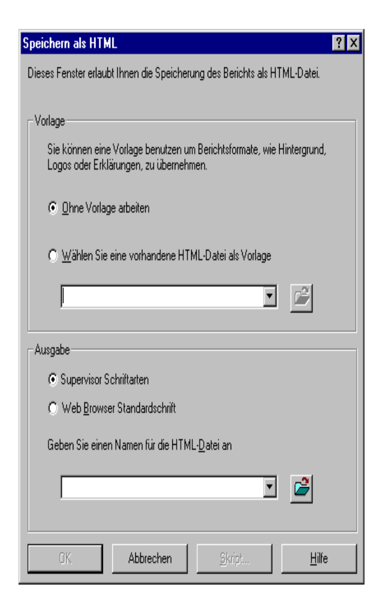
Um eine HTML-Datei anzeigen zu können, muß der von Ihnen verwendete Internet-Browser Tabellen und GIF-Grafikdateien unterstützen. Netscape Navigator 3.0 oder Microsoft Corp.Microsoft ™ Internet Explorer 3.0 sowie spätere Versionen dieser Browser unterstützen sowohl Tabellen als auch GIF-Grafikdateien.

Die Funktion „Speichern als HTML“ auswählen

Die Funktion „Speichern als HTML“ ist im Pulldown-Menü „Bericht“ enthalten.



Wenn Sie die Option „Speichern als HTML“ auswählen, wird das Dialogfeld „Speichern als HTML“ angezeigt.



„Speichern als HTML“ verwenden

Zum Speichern eines Berichts als HTML-Datei, müssen Sie folgende Schritte ausführen:

1. Wählen Sie aus dem Menü „Bericht“ die Option „Speichern als HTML“, während der zu speichernde Bericht ausgeführt wird.
2. Wählen Sie eine Vorlagenoption.
   - Geben Sie den Namen der Vorlagendatei in das Vorlagen-Feld ein, wählen Sie die Vorlage aus dem Protokoll, oder klicken Sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“, um nach einer Vorlage zu suchen.
   - Wenn Sie keine Vorlage verwenden möchten, aktivieren Sie das Optionsfeld „Ohne Vorlage arbeiten“.
3. Wählen Sie eine Ausgabeoption.
   - Wenn Sie „Avaya CMS Supervisor Schriftarten“ auswählen, bleiben die Schriftarten des Berichts so erhalten, wie sie in „Supervisor“ zu sehen sind.
   - Wenn Sie „Web Browser Standardschrift“ wählen, wird die Ausgabedatei in den Standardschriften des Internet-Browsers angezeigt.

4. Geben Sie den Namen der Ausgabedatei in das Dateinamen-Listenfeld ein, wählen Sie den Dateinamen aus der Auswahlliste, oder klicken Sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“, um nach einem Dateinamen zu suchen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche „OK“, um den Bericht im HTML-Format zu speichern.

Ergebnisse:

Der Bericht liegt nun als HTML-Datei zur Anzeige mit einem Internet-Browser vor.

Sie können die erzeugte HTML-Datei mit Hilfe eines HTML- oder Texteditors ändern, um Sie Ihren speziellen Erfordernissen anzupassen.

Ausgabedateien

Sie müssen für die zu erstellende HTML-Datei einen Namen auswählen. Wenn Sie die Datei in einem anderen als dem aktuellen Verzeichnis ablegen möchten, müssen Sie den vollständigen Pfad angeben (zum Beispiel c:\temp\myrpt.htm).

Wenn der Datei Diagramme zugeordnet sind, werden diese in GIF-Dateien konvertiert und in der Reihenfolge ihrer Erstellung numeriert. Beispiel: c:\temp\myrpt1.gif und c:\temp\myrpt2.gif.

Die Ausgabedatei wird unter Verwendung der von Ihnen angegebenen Vorlagen und Schriftarten erstellt. Nach dem Speichern kann die HTML-Datei zusammen mit allen zugehörigen Grafikdateien auf einen Web-Server verschoben oder kopiert werden, um sie im Internet oder in einem Intranet anzuzeigen.

Vorlagen

Mit einer Vorlage können Firmen-Logos, Hintergrundfarben, bestimmte Schriftarten oder umgebender Text zur HTML-Datei hinzugefügt werden. Wenn Sie keine Vorlage auswählen, zeigt die HTML-Datei nur den reinen Bericht an.

Beachten Sie die folgenden Punkte:

- Vorlagen sind HTML-Dateien, die mit Hilfe eines HTML- oder Texteditors erstellt oder bearbeitet werden können.
- Die Vorlagen sind auf die Funktionen beschränkt, die von Ihrem Web-Browser unterstützt werden.

Keine Vorlagen verwenden

Wenn Sie keine der vorhandenen Vorlagen verwenden, werden durch die Option „Speichern als HTML“ HTML-Basissteuerzeichen erzeugt, damit der Bericht in das HTML-Format konvertiert werden kann.

Beachten Sie die folgenden Punkte:

- Es werden die Standard-Steuerzeichen <HTML> und <BODY> erzeugt.
- Die Hintergrundfarbe wird auf Weiß gesetzt und die Schriftfarbe auf Schwarz.
- Als Titel der Seite wird der Titel des Berichts verwendet.

Vorhandene Vorlagen verwenden

„Supervisor“ gibt Ihnen die Möglichkeit, Mustervorlagen zu verwenden, die sich im Muster-Verzeichnis des Supervisor-Verzeichnisses befinden, in dem die ausführbaren Dateien installiert wurden. Sie sollten beim Speichern eines Berichts als HTML-Datei diese installierten Vorlagen verwenden.

Vorlagen-Steuerzeichen beim Speichern als HTML

Im folgenden werden die beim Speichern als HTML verwendeten Steuerzeichen beschrieben, die Sie zum Erstellen von Vorlagen verwenden können:

HTML-Steuerzeichen	Beschreibung
<CVSUP_TITLE>	Dieses Steuerzeichen wird durch den Titel des Berichts in der HTML-Datei ersetzt. Bei Verwendung dieses Steuerzeichens innerhalb der <TITLE>-Steuerzeichen wird der Berichtstitel als Überschrift für die Seite benutzt. Die mehrfache Verwendung dieses Steuerzeichens ist zulässig.
<CVSUP_BODY>	Dieses Steuerzeichen wird durch den Text des Berichts in der HTML-Datei ersetzt. Allerdings wird nur das erste Auftreten dieses Steuerzeichens ersetzt. Wenn eine Vorlage verwendet wird, die das Steuerzeichen <CVSUP_BODY> nicht enthält, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Speichern als HTML abgebrochen.

Schriftarten

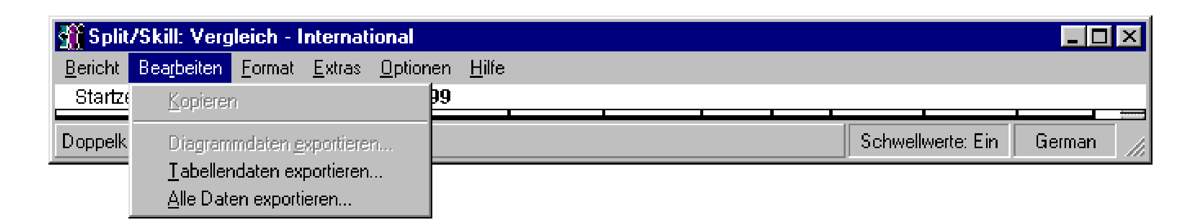
Wenn Sie die Supervisor-Schriftarten verwenden, werden die vorhandene Schriftart und -größe in der HTML-Datei beibehalten.

- Die in Supervisor verwendeten Schriftarten sind Arial, Courier New und Times New Roman.
- Falls diese Schriftarten auf dem zur Anzeige der HTML-Datei verwendeten Computer nicht verfügbar sind, werden Austauschschriften verwendet. Die Austauschschriften sind Helvetica für Arial, Courier für Courier New und Times für Times New Roman.
- Wenn Sie die Standardschriften des Web-Browsers verwenden, werden in der HTML-Datei keine Schriften angegeben.
- Beachten Sie die folgenden Punkte:
  - — Wenn Sie sich nicht für die Supervisor-Schriftarten entscheiden, kann sich das Erscheinungsbild des Berichts in der HTML-Datei evtl. ändern.
  - — Wenn Sie eine Vorlage verwenden, die Schriftarten enthält, sollten Sie keine Supervisor-Schriftarten auswählen.

Bearbeiten

Menü „Bearbeiten“

Das Menü „Bearbeiten“ enthält Windows-Standardbearbeitungsoptionen.



Menüfunktionen

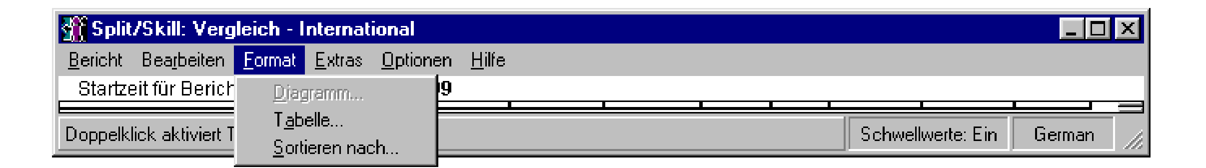
In dieser Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die über die einzelnen Menüoptionen ausgeführt werden können.

Menüoption	Aktion
Kopieren	Eine Kopie des markierten Diagramms wird im Windows-Metafile-Format in die Zwischenablage kopiert. Dadurch kann das Abbild des Diagramms in die meisten Windows-Anwendungen, wie z. B. Textverarbeitungen, eingefügt werden. Die Option „Kopieren“ können Sie auch mit Hilfe der rechten Maustaste über das Kontextmenü aufrufen. Anweisungen zur Verwendung der Option „Kopieren“ finden Sie im Abschnitt Kopieren von Diagrammberichten auf Seite 94.
Diagrammdaten exportieren	Hierdurch wird das Fenster „Datenexportoptionen“ aufgerufen, mit dessen Hilfe Sie die Daten des markierten Diagramms exportieren können. Wenn es sich um einen Echtzeitbericht handelt, wird nur eine Aktualisierung der Daten exportiert. Sie können das Fenster „Datenexportoptionen“ auch mit Hilfe der rechten Maustaste über das Kontextmenü aufrufen. Wenn der Bericht mehrere Diagramme enthält, ist diese Option erst verfügbar, nachdem Sie ein Diagramm ausgewählt haben. Weitere Hinweise über das Exportieren von Daten finden Sie im Abschnitt Exportieren von Berichtsdaten auf Seite 92 in diesem Kapitel.
Tabellendaten exportieren	Mit Hilfe des Fensters „Datenexportoptionen“ können die Tabellendaten exportiert werden. Wenn es sich um einen Echtzeitbericht handelt, wird nur eine Aktualisierung der Daten exportiert. Sie können das Fenster „Datenexportoptionen“ auch mit Hilfe der rechten Maustaste über das Kontextmenü aufrufen. Wenn der Bericht mehrere Tabellen enthält, ist diese Option erst verfügbar, nachdem Sie eine Tabelle ausgewählt haben. Weitere Hinweise über das Exportieren von Daten finden Sie im Abschnitt Exportieren von Berichtsdaten auf Seite 92 in diesem Kapitel.
Alle Daten exportieren	Mit Hilfe des Fensters „Datenexportoptionen“ können alle Berichtsdaten exportiert werden. Sie haben außerdem die Möglichkeit, beim Exportieren der Daten die Beschriftungen und Spaltennamen mit einzubeziehen. Wenn es sich um einen Echtzeitbericht handelt, wird nur eine Aktualisierung der Daten exportiert. Sie können das Fenster „Datenexportoptionen“ auch mit Hilfe der rechten Maustaste über das Kontextmenü aufrufen. Weitere Hinweise über das Exportieren von Daten finden Sie im Abschnitt Exportieren von Berichtsdaten auf Seite 92 in diesem Kapitel.

Format

Menü „Format“

Das Menü „Format“ enthält Aktionen zum Ändern des Anzeigeformats des markierten Objektes. Wenn irgendeine Option nicht auf das markierte Objekt anwendbar ist, ist diese Option auch nicht verfügbar.



Menüfunktionen

In dieser Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die über die einzelnen Menüoptionen ausgeführt werden können.

Menüoption	Aktion
Diagramm	Mit dieser Funktion kann ein Diagramm formatiert werden. Sie können das Fenster „Diagrammformatoptionen“ auch über das Kontextmenü „Diagramm formatieren“ mit der rechten Maustaste aufrufen.
Tabelle	Mit dieser Funktion kann eine Tabelle formatiert werden. Sie können das Fenster „Tabellenformatoptionen“ auch über das Kontextmenü „Tabelle formatieren“ mit der rechten Maustaste aufrufen.
Sortieren nach	Mit dieser Option können Sie die Tabelle nach mehreren, tabellenspezifischen Parametern sortieren. Sie können das Fenster „Tabellenformat/Sortieren“ auch über das Kontextmenü „Sortieren nach“ mit der rechten Maustaste aufrufen.

Extras

Menü „Extras“

Das Menü „Extras“ enthält zusätzliche Optionen, die sich auf das markierte Objekt beziehen. Sie können die Optionen des Menüs „Extras“ auch mit Hilfe der rechten Maustaste über das Kontextmenü aufrufen.



Menüfunktionen

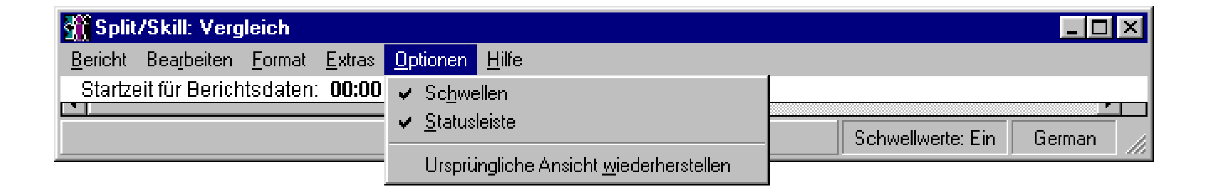
In dieser Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die über die einzelnen Menüoptionen ausgeführt werden können.

Menüoption	Aktion
Verfügbare Drill-Down-Berichte	Wenn Sie einen Bericht ausführen, von dem aus ein oder mehrere Drill-Down-Berichte aufgerufen werden können, erscheinen die verfügbaren Drill-Down-Berichte im Menü „Extras“.
Schwellwert-einstellungen	Mit dieser Option wird ein Fenster geöffnet, über das die Einstellung der Schwellwertmarkierungen angezeigt oder geändert werden kann. Die Einstellungen der Schwellwertmarkierungen beziehen sich ausschließlich auf einige Echtzeit-Datenelemente in Echtzeit- und integrierten Berichten. Weitere Informationen über die Einstellung von Schwellwertmarkierungen finden Sie unter Einrichten von Schwellwertmarkierungen auf Seite 96.
Sachbearbeiter-Splits/Skills ändern	Wenn die aktuelle ACD die Funktion „ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten“ (EAS, Expert Agent Selection) unterstützt, lautet die Menüoption „Sachbearbeiter-Skills ändern“; andernfalls lautet sie „Sachbearbeiter-Splits ändern“. Diese Menüoption ist nur dann verfügbar, wenn die im Bericht markierte Zelle ein Sachbearbeitername oder eine Sachbearbeiter-Login-ID ist; andernfalls ist diese Menüoption nicht verfügbar. Wenn Sie keine Schreibberechtigung für die ACD-Administration haben, erscheint diese Menüoption nicht. Dieser Vorgang aktiviert das Fenster „Sachbearbeiter-Skills ändern“ (EAS) oder „Sachbearbeiter-Split-Zuweisung ändern“ (Nicht-EAS) für den markierten Sachbearbeiter. Sie können dann die Split/Skill-Zuordnungen des Sachbearbeiters ändern. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Optionen

Menü „Optionen“

Das Menü „Optionen“ enthält Aktionen, die Einfluß auf die grundsätzliche Darstellung des Berichts haben.



Menüfunktionen

In dieser Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die über die einzelnen Menüoptionen ausgeführt werden können.

Menüoption	Aktion
Schwellen	Diese Funktion dient zum Aktivieren bzw. Deaktivieren der Schwellwertmarkierungen für diesen Echtzeitbericht. Wenn die Schwellwertmarkierung aktiviert ist (Markierungshäkchen neben der Menüoption), erscheinen im Bericht die Farben (bzw. die Symbole, wenn der Bericht zum Symbol verkleinert wurde), die im Fenster „Schwellwerteinstellungen“ festgelegt wurden. Wenn die Schwellwertmarkierung deaktiviert ist (kein Markierungshäkchen neben der Menüoption), erscheinen im Bericht keine Farben (bzw. keine Symbole). Unter Einrichten von Schwellwertmarkierungen auf Seite 96 finden Sie weitere Informationen über Schwellwertmarkierungen.
Statusleiste	Diese Funktion dient zum Ein- bzw. Ausblenden der Statusleiste. Wenn die Statusleiste ausgeblendet wird, kann die Größe des Fensters nicht geändert werden, aber der Inhalt paßt sich der Fenstergröße an. Auf diese Weise wird der Anzeigebereich im Fenster vergrößert. Wenn die Statusleiste dann eingeblendet wird, ändert sich zwar die Größe des Fensters nicht, aber der Inhalt paßt sich wieder dem kleineren Anzeigebereich an. Die Einstellung der Statusleiste wird mit der Berichtsansicht gespeichert.
Ursprüngliche Ansicht wiederherstellen	Mit dieser Option wird die ursprüngliche Berichtsansicht wiederhergestellt. Alle an diesem Bericht vorgenommenen Formatänderungen werden damit rückgängig gemacht.

Bearbeiten und Anzeigen von Berichten

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Formatierungs- und Anzeigeoptionen für Berichte beschrieben. Dazu gehören auch einige Verfahren zum Bearbeiten von Berichten.

Berichtsformate

Berichtstypen

Im Supervisor stehen zwei Arten von Berichtsformaten zu Verfügung:

- Tabellen: In diesem Format werden die Standardberichte dargestellt.
- Diagramme: In diesem Format werden die grafischen Berichte dargestellt.

Bestandteile eines Berichts

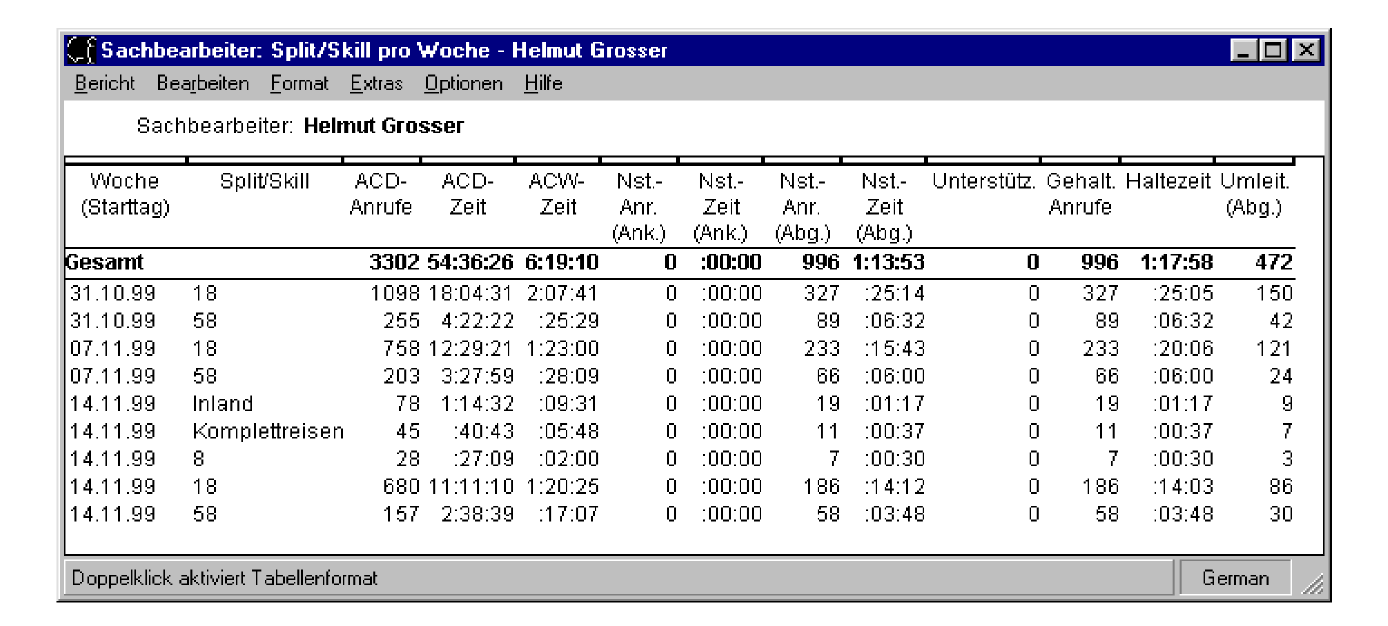
Ein Bericht kann aus einer oder mehreren Tabellen, aus einem oder mehreren Diagrammen oder aus einer Kombination von Tabellen und Diagrammen bestehen.

Zusätzlich zu den Tabellen und Diagrammen, die den Hauptteil eines Berichts bilden, können Berichte auch Text und Feldbezeichnungen enthalten, denen einzelne Datenelemente folgen. Text- und Datenfelder werden sowohl in Tabellen- als auch in Diagrammberichten verwendet.

Tabellen

Die meisten Standardberichte (bei denen das Wort **Grafisch** im Namen fehlt) werden in Tabellen dargestellt.

Die Daten in einem Standardbericht sind folgendermaßen angeordnet:


Sachbearbeiter: Split/Skill pro Woche - Helmut Grosser

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Sachbearbeiter: **Helmut Grosser**

Woche (Starttag)	Split/Skill	ACD-Anrufe	ACD-Zeit	ACW-Zeit	Nst.-Anr. (Ank.)	Nst.-Zeit (Ank.)	Nst.-Anr. (Abg.)	Nst.-Zeit (Abg.)	Unterstütz.	Gehalt. Anrufe	Haltezeit	Umleit. (Abg.)
Gesamt		**3302**	**54:36:26**	**6:19:10**	**0**	**:00:00**	**996**	**1:13:53**	**0**	**996**	**1:17:58**	**472**
31.10.99	18	1098	18:04:31	2:07:41	0	:00:00	327	:25:14	0	327	:25:05	150
31.10.99	58	255	4:22:22	:25:29	0	:00:00	89	:06:32	0	89	:06:32	42
07.11.99	18	758	12:29:21	1:23:00	0	:00:00	233	:15:43	0	233	:20:06	121
07.11.99	58	203	3:27:59	:28:09	0	:00:00	66	:06:00	0	66	:06:00	24
14.11.99	Inland	78	1:14:32	:09:31	0	:00:00	19	:01:17	0	19	:01:17	9
14.11.99	Komplettreisen	45	:40:43	:05:48	0	:00:00	11	:00:37	0	11	:00:37	7
14.11.99	8	28	:27:09	:02:00	0	:00:00	7	:00:30	0	7	:00:30	3
14.11.99	18	680	11:11:10	1:20:25	0	:00:00	186	:14:12	0	186	:14:03	86
14.11.99	58	157	2:38:39	:17:07	0	:00:00	58	:03:48	0	58	:03:48	30

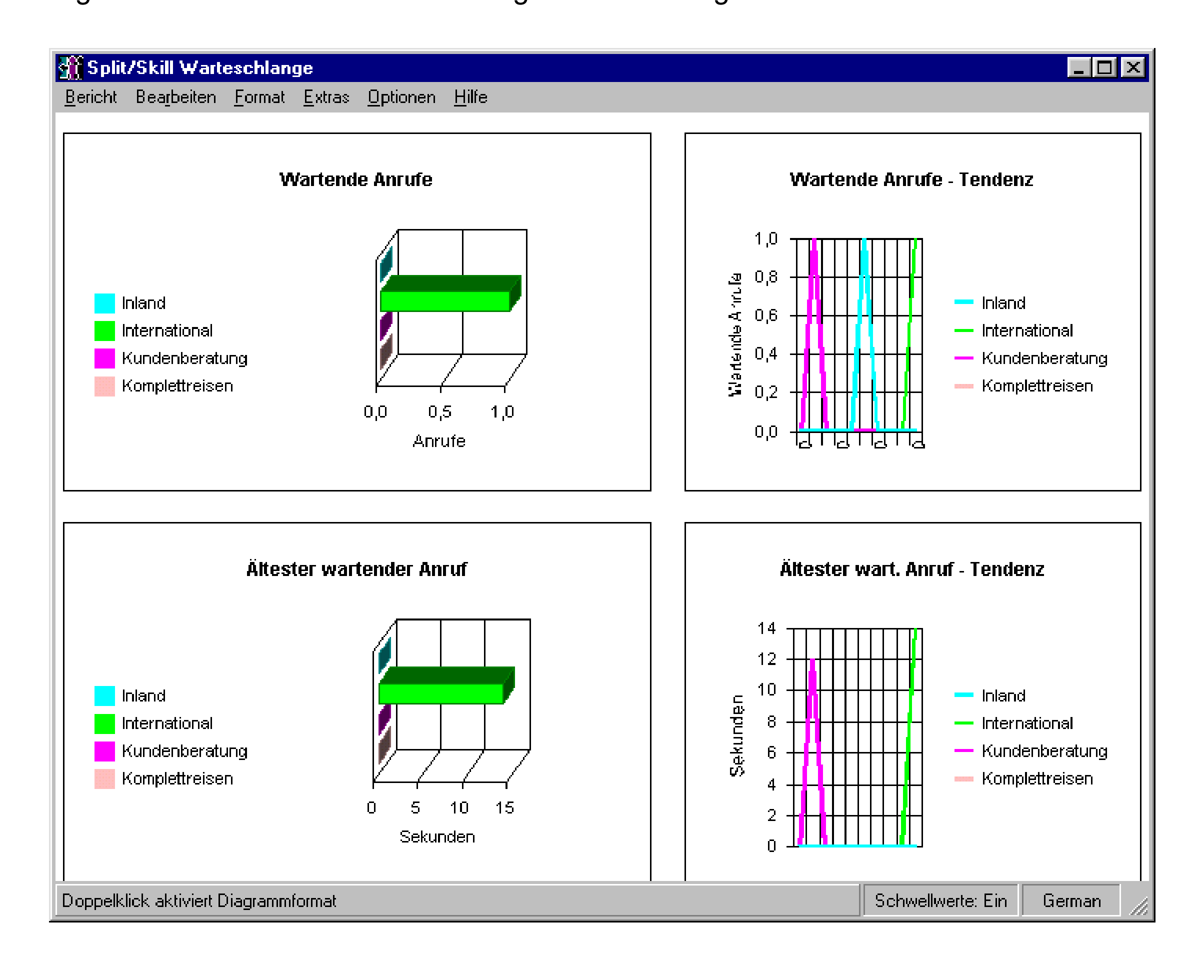
Doppelklick aktiviert Tabellenformat German

Weitere Informationen

Standard-Echtzeitberichte können sortiert werden. Siehe Formatieren von Tabellenberichten auf Seite 70.

Diagramme

Die grafischen Berichte werden in Diagrammform dargestellt.



Weitere Informationen

Zum Formatieren des Erscheinungsbilds der Diagramme (grafischen Berichte) sind verschiedene Optionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Das Fenster „Diagrammformatoptionen“ auf Seite 73.

Formatieren von Tabellenberichten

Wenn der aktive Bericht eine Tabelle enthält, können Sie die Anzeige mit Hilfe des Fensters „Tabellenformat“ formatieren.

Die von Ihnen an einem Berichtsformat vorgenommenen Änderungen betreffen nur Ihre eigene Ansicht des Berichts. Die Änderungen haben keinen Einfluß darauf, wie andere Benutzer den betreffenden Bericht sehen.

Das Fenster „Tabellenformat“ aufrufen

Führen Sie zum Aufrufen des Fensters „Tabellenformat“ einen der folgenden Schritte durch:

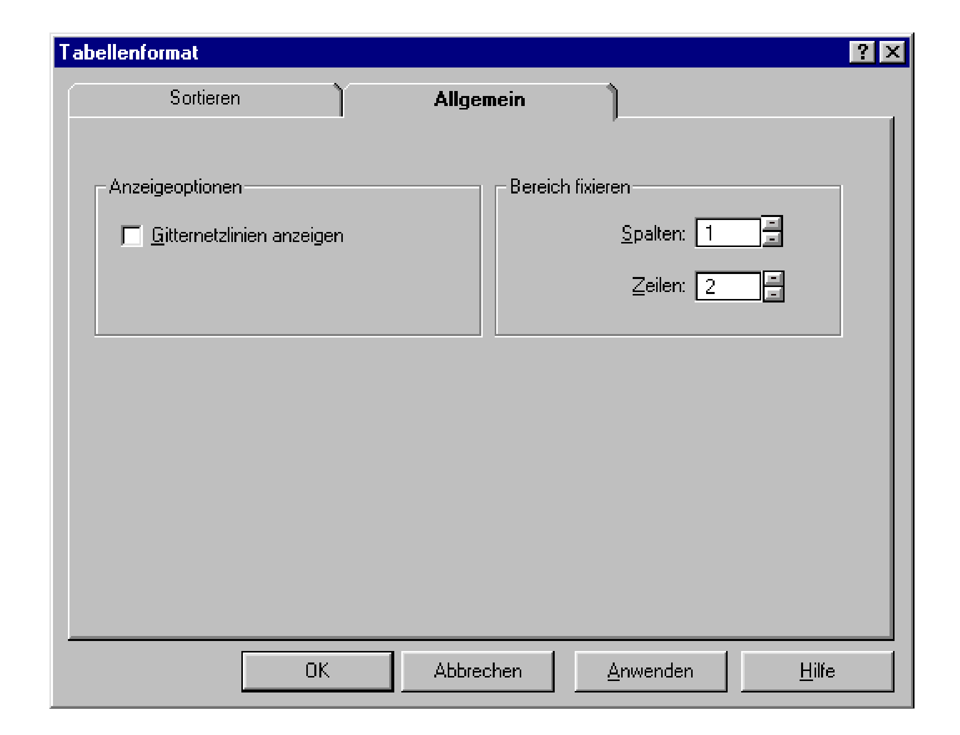
- Doppelklicken Sie auf eine Spaltenüberschrift im Bericht.
- Wählen Sie aus dem Menü „Format“ oder dem mit der rechten Maustaste aktivierten Kontextmenü die Option „Tabelle formatieren“ oder „Sortieren nach“.

Wenn Sie „Sortieren nach“ wählen, wird das Fenster „Tabellenformat“ mit geöffneter Registerkarte „Sortieren“ angezeigt. Wenn Sie „Tabelle formatieren“ wählen, erscheint das Fenster „Tabellenformat“ mit geöffneter Registerkarte „Allgemein“. Die Beschreibung dieser Registerkarten finden Sie weiter unten.

Mit Hilfe des Fensters „Tabellenformat“ können Sie Formatsänderungen an Tabellen vornehmen. Alle Änderungen, die Sie hier vornehmen, werden beim Schließen des Berichts in der Berichtsansicht gespeichert.

Registerkarte „Allgemein“

In der Registerkarte „Allgemein“ können Sie das Format einer Tabelle ändern.



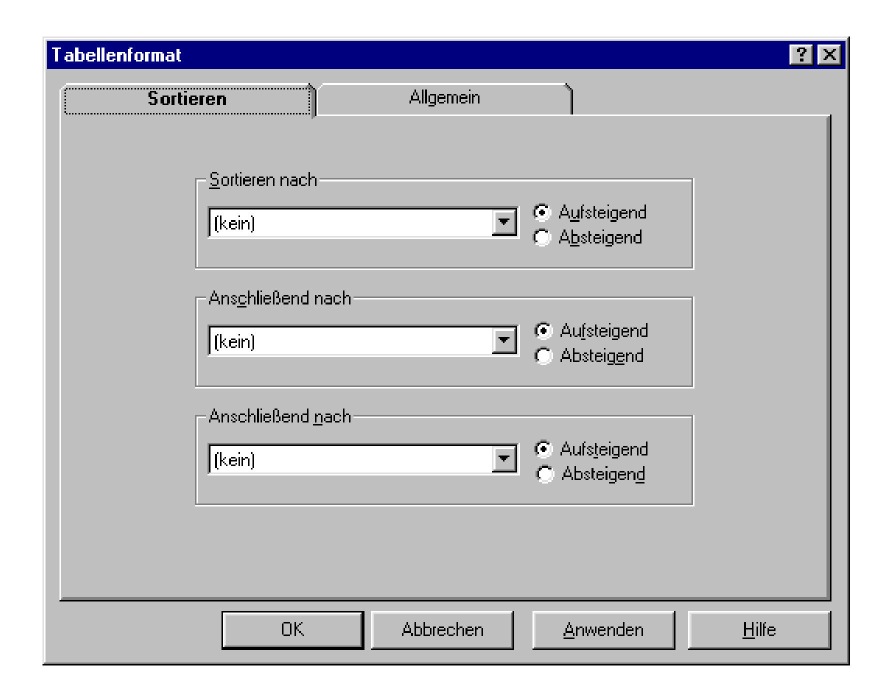
Parameter der Registerkarte „Allgemein“

Folgende Tabellenparameter können geändert werden:

Parameter	Funktion
Gitternetzlinien anzeigen	Mit dieser Option wird festgelegt, ob Tabellenlinien in der Tabelle angezeigt werden sollen oder nicht.
Bereich fixieren, Spalten	Mit dieser Option wird (von links aus) die Anzahl der Spalten angegeben, für die kein Bildlauf durchgeführt wird. Gültige Werte sind 0 bis 99. Sie können diesen Wert über die rechts neben dem Eingabefeld befindlichen Schaltflächen einstellen oder auch direkt einen Wert eingeben.
Bereich fixieren, Zeilen	Mit dieser Option wird die Anzahl der Zeilen vom Tabellenanfang angegeben, für die kein Bildlauf durchgeführt wird. Gültige Werte sind 0 bis 99. Sie können diesen Wert über die rechts neben dem Eingabefeld befindlichen Schaltflächen einstellen oder auch direkt einen Wert eingeben.

Registerkarte „Sortieren“

In der Registerkarte „Sortieren“ können Sie die Reihenfolge bestimmen, in der die Daten in einer Echtzeittabelle dargestellt werden sollen.



Die Registerkarte „Sortieren“ verwenden

Wenn Sie die Darstellungsreihenfolge für einen Echtzeitbericht einrichten, müssen Sie die Spalte, nach der sortiert werden soll („Sortieren nach“), und die Sortierreihenfolge (Aufsteigend oder Absteigend) angeben. Im Listenfeld des Textfeldes „Sortieren nach“ werden alle Datenbanktabellen- und Elementbezeichnungen aufgelistet, die in diesem Bericht verwendet werden können.

Nach dem Sortieren ist es möglich, daß die Aktualisierung des Berichts länger dauert. Wenn Sie die Aktualisierungsrate beschleunigen möchten, deaktivieren Sie die Sortierung, indem Sie **(Kein)** für alle Sortieren nach-Kriterien einstellen.

Beispiele

Nachfolgend finden Sie zwei Beispiele für die Verwendung der Registerkarte „Sortieren“:

- Eine Liste von Sachbearbeitern alphabetisch anzeigen — Wählen Sie „Sachbearbeitername“ in der ersten Auswahlliste Sortieren nach, wählen Sie „Aufsteigend“ als Sortierreihenfolge, und lassen Sie die beiden anderen Sortieren nach-Felder unverändert auf **Keine** eingestellt.
- Nach Sachbearbeitern suchen, die zu lange in einem bestimmten Status waren — Wählen Sie „Status“ in der ersten Auswahlliste „Sortieren nach“, wählen Sie dann „Zeit“ in der zweiten Auswahlliste „Sortieren nach“, und wählen Sie schließlich „Absteigend“ als Sortierreihenfolge für das zweite „Sortieren nach“.

Das Fenster „Diagrammformatoptionen“

Wenn der aktive Bericht ein Diagramm enthält, können Sie die Anzeige mit Hilfe des Fensters „Diagrammformatoptionen“ formatieren.

Diagramme

Diagramme (in grafischen Berichten) geben Ihnen eine grafische Darstellung der Daten. Werte oder Datenpunkte erscheinen in bestimmten Formaten, z. B. als Balken, Linien, ausgefüllte Flächen oder Kreisdiagramme. Diese Datenpunkte werden in Serien zusammengefaßt, die mit eindeutigen Farben gekennzeichnet sind.

In vielen Diagrammtypen wird ein Datenpunkt aus den einzelnen Serien nach Kategorien auf einer Achse zusammengefaßt. Kategorien werden entlang der X-Achse dargestellt, Werte entlang der Y-Achse. Ein zweidimensionales Diagramm zeigt Serien nebeneinander, wohingegen ein dreidimensionales Diagramm Serien entlang der Z-Achse darstellt. Ein Diagramm kann auch über eine Überschrift und eine Legende verfügen.

Das Fenster „Diagrammformatoptionen“ aufrufen

Zum Formatieren eines Diagrammberichts wählen Sie aus dem Menü „Format“ oder aus dem Kontextmenü der rechten Maustaste die Option „Diagramm formatieren“ bzw. „Sortieren nach“. Daraufhin wird das Fenster „Diagrammformatoptionen“ angezeigt.

Auswirkungen von Änderungen auf andere Benutzer

Die von Ihnen an einem Berichtsformat vorgenommenen Änderungen betreffen nur Ihre eigene Ansicht des Berichts. Die Änderungen haben keinen Einfluß darauf, wie andere Benutzer den betreffenden Bericht sehen.

Verwandtes Thema

Informationen über die Unterschiede zwischen Tabellen und Berichten finden Sie unter Berichtsformate auf Seite 67.

Die Registerkarte „Allgemein“ und ihre Felder

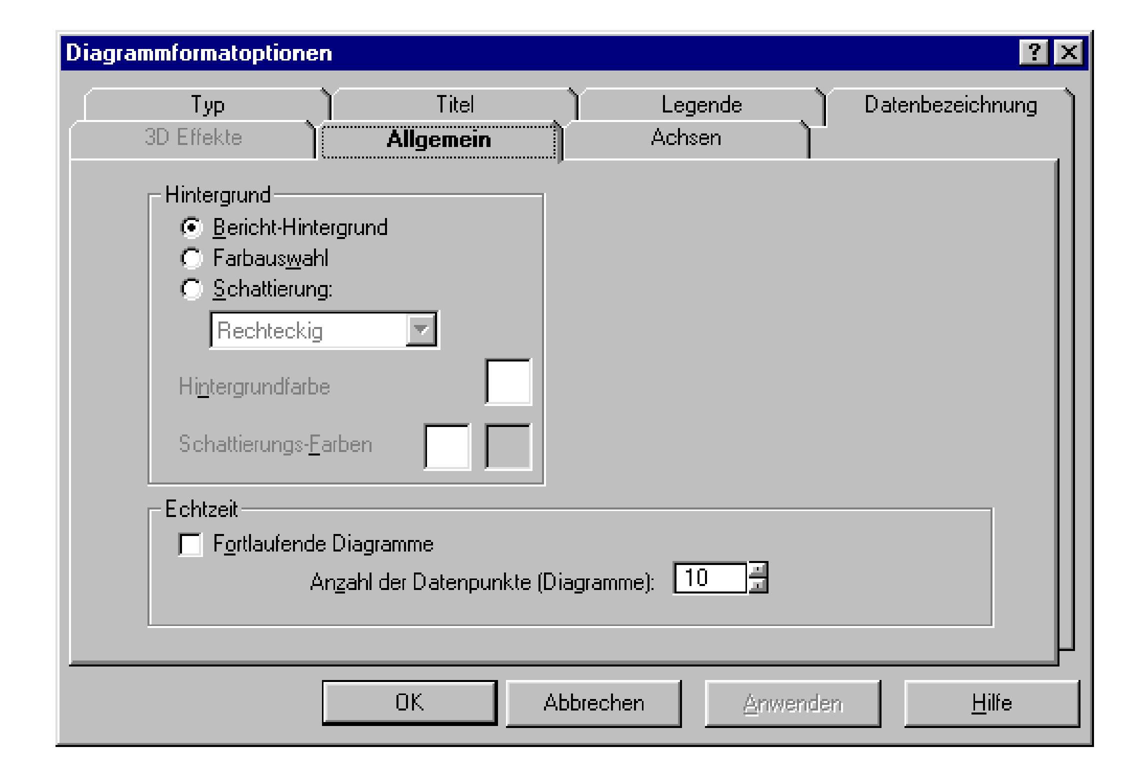
Verwenden Sie die Registerkarte „Allgemein“, um das Format eines Diagramms zu ändern.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format | Diagramm | Allgemein“.

Beispiel für die Registerkarte „Allgemein“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „Allgemein“ wählen:



Felder der Registerkarte „Allgemein“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
Hintergrundfarbe	Durch diesen Parameter wird festgelegt, ob der Hintergrund eines Diagramms als durchgehende Basisfarbe oder als Farbabstufung (d. h. als langsamer Übergang von einer Farbe zur anderen) erscheinen soll. Die Farbabstufung kann folgendermaßen verlaufen: Horizontal, Vertikal, Rechteckig oder Oval. Die Qualität des Abstufungseffekts variiert abhängig von der im PC installierten Grafikkarte bzw. von den Farbfähigkeiten des Druckers, auf dem der Bericht ausgedruckt wird.
Echtzeit	Wenn es sich bei dem Diagramm um ein fortlaufendes Diagramm handelt, können Sie die Anzahl der Datenpunkte angeben, die im Diagramm erscheinen sollen. Zulässige Werte sind 2 bis 100, wobei 10 die Voreinstellung ist. Ein fortlaufendes Diagramm ist ein Liniendiagramm, das zunächst ohne Datenpunkte angezeigt wird. Für jede Aktualisierung des Berichts wird dann ein Datenpunkt hinzugefügt. Wenn mehr Datenpunkte hinzugefügt werden als in der Anzeige darstellbar sind, „läuft“ das Diagramm von links nach rechts weiter. Sobald die festgelegte Anzahl von Datenpunkten erscheint, wird bei der nächsten Aktualisierung der älteste Datenpunkt weggelassen und der neueste hinzugefügt.

Felder der Registerkarte „3D Effekte“

Auf der Registerkarte „3D Effekte“ können Sie eine dreidimensionale Darstellung des Diagramms einrichten. Bei 2D-Diagrammen ist diese Registerkarte nicht verfügbar.

Verwandtes Thema

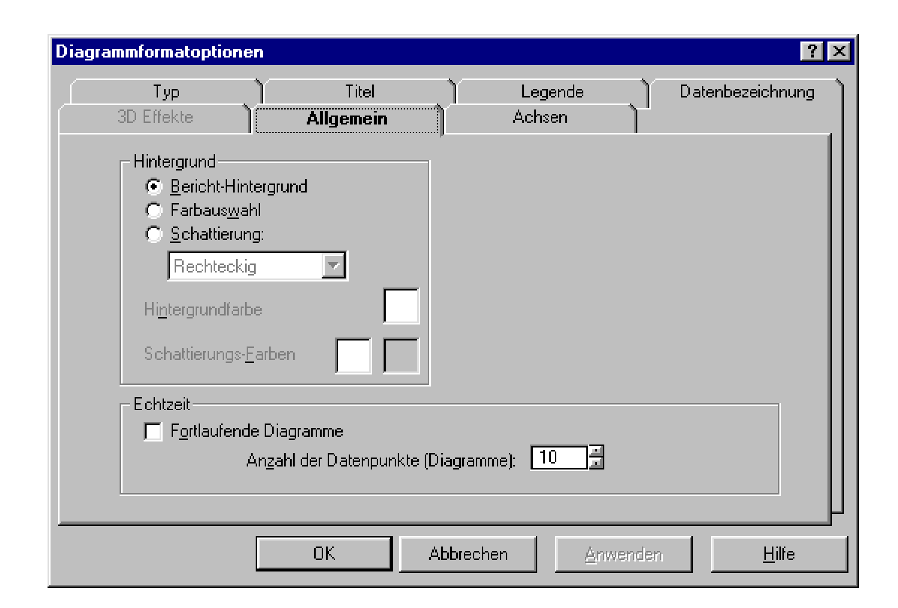
Weitere Informationen darüber, wie Sie Aufriß und Drehung eines Diagramms mit der Maus auf einfache Weise verändern können, finden Sie im Abschnitt Drehen von 3D-Diagrammen auf Seite 91.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format l Diagramm l 3D“.

Beispiel für die Registerkarte „3D Effekte“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „3D“ wählen:



Felder der Registerkarte „3D“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
Aufriß	Durch diesen Parameter wird mit einem Wert zwischen 0 und 90 Grad der relative Betrachtungswinkel für das Diagramm eingestellt. Bei einem Aufriß von 90 Grad ist der Blick direkt von oben auf das Diagramm gerichtet, während ein Aufriß von 0 Grad die horizontale Blickrichtung bedeutet. Für die Beispieldiagramme in diesem Dokument wurde ein Aufriß von 30 Grad verwendet.
Drehung	Durch einen Wert zwischen -360 und +360 Grad wird der Winkel festgelegt, um den das Diagramm in bezug auf den Betrachter gedreht werden soll. Für die Beispieldiagramme in diesem Dokument wurde eine Drehung von 60 Grad verwendet. Die Funktion „Drehung“ ist für 3D-Kreisdiagramme nicht anwendbar.
Projektion	Mit diesem Parameter wird einer der drei mathematischen Algorithmen ausgewählt, um eine zweidimensionale Darstellung auf dem Papier oder auf dem Bildschirm dreidimensional darzustellen. Sie können beliebige der folgenden Werte auswählen: ● Schräg: Dem Diagramm wird Tiefe verliehen, aber die X-Y-Ebene bleibt unverändert, wenn die Drehung oder der Aufriß des Diagramms geändert wird. ● Rechteckig: Es wird keine Perspektive auf das Diagramm angewendet, so daß ein geringerer 3D-Effekt entsteht. Der Vorteil dieses Projektionstyps besteht darin, daß vertikale Linien senkrecht bleiben, so daß bestimmte Diagramme besser lesbar sind. ● Perspektive: Mit Perspektive läßt sich der beste 3D-Eindruck erzeugen. Weiter entfernte Objekte streben auf einen Fluchtpunkt zu.
Betrachtungs-entfernung	Ein Wert zwischen 50 und 1000, der die Betrachtungsentfernung als Prozentsatz der Diagrammtiefe ausdrückt.
Breite zu Höhe	Eine Zahl zwischen 5 und 2000, die den Prozentsatz der Diagrammhöhe ausdrückt, die beim Zeichnen der Diagrammbreite verwendet wird.
Tiefe zu Höhe	Eine Zahl zwischen 5 und 2000, die den Prozentsatz der Diagrammhöhe ausdrückt, die beim Zeichnen der Diagrammtiefe verwendet wird.

Die Registerkarte „Achsen“ und ihre Felder

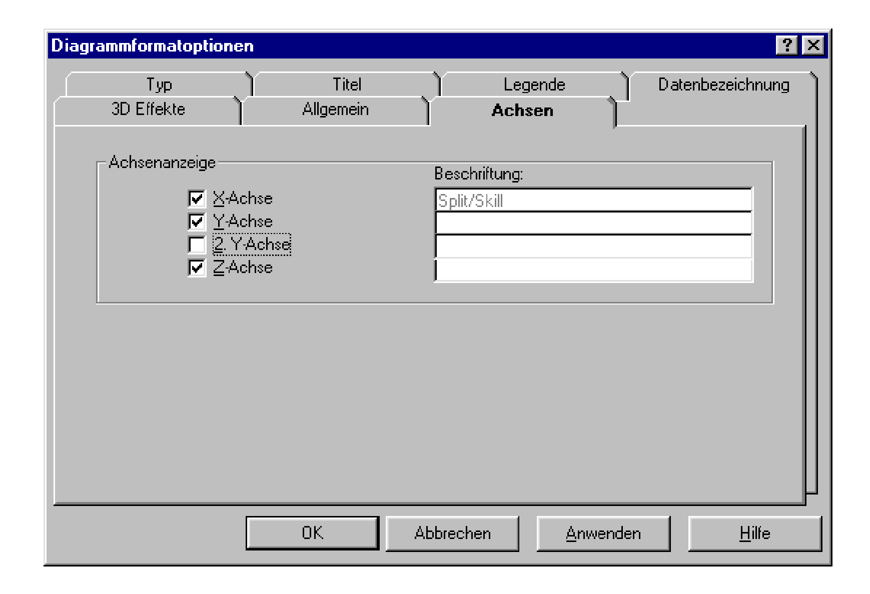
Auf der Registerkarte „Achsen“ können Sie festlegen, welche Beschriftung die Achsen des Diagramms erhalten sollen.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format | Diagramm | Achsen“.

Beispiel für die Registerkarte „Achsen“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „Achsen“ wählen:



Felder der Registerkarte „Achsen“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
Achsenanzeige	Durch diese Parameter können die einzelnen Achsen ein- oder ausgeblendet werden. Die Wahlmöglichkeiten sind „X-Achse“, „Y-Achse“, „2. Y-Achse“ und „Z-Achse“.

Die Registerkarte „Typ“ und ihre Felder

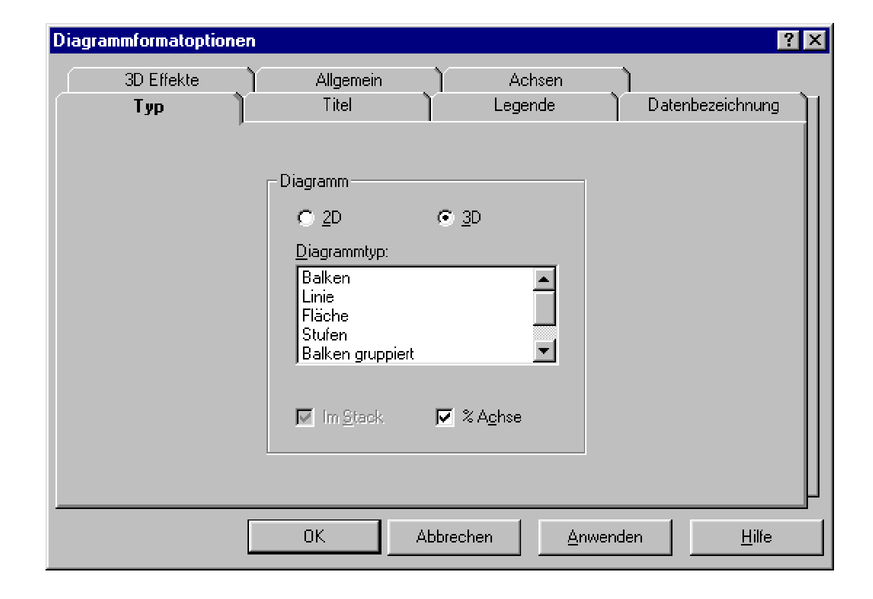
In der Registerkarte „Typ“ können Sie den Diagrammtyp wählen.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format I Diagramm I Typ“.

Beispiel für die Registerkarte „Typ“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „Typ“ wählen:



Felder der Registerkarte „Typ“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
2D und 3D	Wechselt zwischen zweidimensionaler und dreidimensionaler Darstellung. 2D-Diagramme werden schneller aktualisiert als 3D-Diagramme. Wenn Ihnen also die Darstellungsgeschwindigkeit auf Ihrem PC zu langsam erscheint, sollten Sie die 2D-Darstellung wählen.
Diagrammtyp	Legt fest, wie die Daten dargestellt werden sollen. Wählen Sie den Diagrammtyp in der Liste aus. Je nach der zuvor getroffenen Wahl von 2D oder 3D sind die verfügbaren Diagrammtypen etwas unterschiedlich. Im folgenden werden die verfügbaren Diagrammtypen aufgelistet: ● Balkendiagramm (2D und 3D) ● Liniendiagramm (2D und 3D) ● Flächendiagramm (2D und 3D) ● Stufendiagramm (2D und 3D) ● Balken horizontal (2D und 3D) ● Balken gruppiert (nur 3D) ● Kreisdiagramm (2D und 3D)
Kontrollkästchen „Im Stack“	Mit Hilfe dieses Kontrollkästchens kann die gestapelte (anstatt der getrennten) Darstellung der Daten für alle Serien aktiviert werden. Für Kreisdiagramme ist diese Option nicht verfügbar.
Kontrollkästchen „% Achse“	Mit diesem Kontrollkästchen kann dafür gesorgt werden, daß auf der Werteachse (y-Achse) nicht die tatsächlichen Datenwerte, sondern Prozentwerte dargestellt werden. Diese Option kann mit dem Kontrollkästchen „Im Stack“ kombiniert werden, um ein gestapeltes Diagramm mit Prozentwerten zu erstellen.

Die Registerkarte „Titel“ und ihre Felder

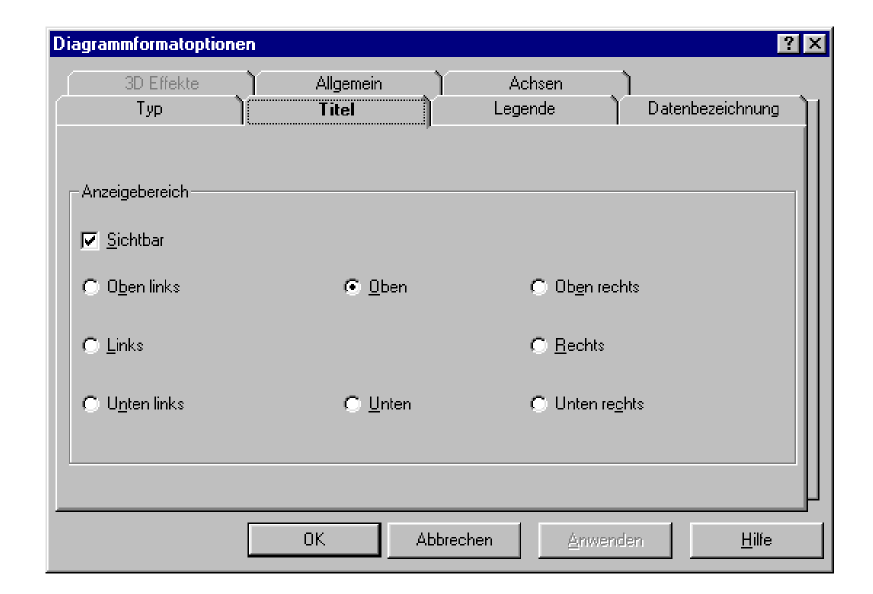
Auf der Registerkarte „Titel“ können Darstellung und Position der Diagrammüberschrift bestimmt werden.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format | Diagramm | Titel“.

Beispiel für die Registerkarte „Titel“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „Titel“ wählen:



Felder der Registerkarte „Titel“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen „Sichtbar“	Mit diesem Kontrollkästchen können Sie festlegen, ob die Berichtstitel angezeigt werden sollen oder nicht. Da der Titel Platz einnimmt, wird das Diagramm kleiner dargestellt, wenn Sie „Sichtbar“ gewählt haben. Wenn Sie die Darstellungsgröße eines Diagramms vergrößern wollen, deaktivieren Sie die Option „Sichtbar“.
Titelanordnung	Wenn Sie festgelegt haben, daß die Berichtstitel angezeigt werden sollen, können Sie hier bestimmen, wo die Titel erscheinen sollen. Die verfügbaren Optionen sind „Oben links“, „Oben“ (zentriert), „Oben rechts“, „Links“, „Rechts“, „Unten links“, „Unten“ (zentriert) und „Unten rechts“.

Die Registerkarte „Legende“ und ihre Felder

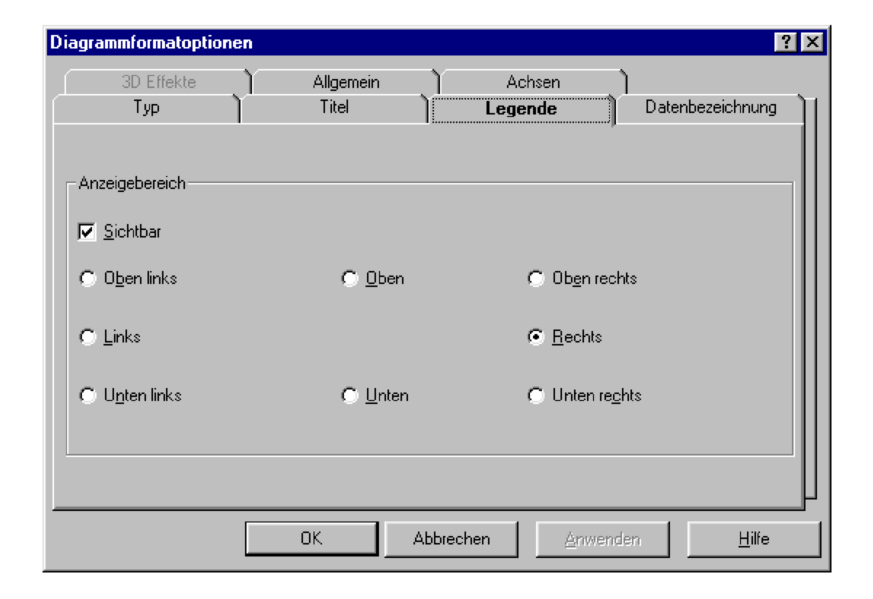
Auf der Registerkarte „Legende“ können Darstellung und Position der Diagrammüberschrift bestimmt werden.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format | Diagramm | Legende“.

Beispiel für die Registerkarte „Legende“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „Legende“ wählen:



Felder der Registerkarte „Legende“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
Kontrollkästchen „Sichtbar“	Mit diesem Kontrollkästchen können Sie festlegen, ob die Berichtslegenden angezeigt werden sollen oder nicht. Da die Legenden Platz beanspruchen, wird das Diagramm kleiner dargestellt, wenn Sie „Sichtbar“ gewählt haben. Wenn Sie die Darstellungsgröße eines Diagramms vergrößern wollen, deaktivieren Sie die Option „Sichtbar“.
Legendenanordnung	Wenn Sie festgelegt haben, daß die Berichtslegenden angezeigt werden sollen, können Sie hier bestimmen, wo die Legenden erscheinen sollen. Die verfügbaren Optionen sind „Oben links“, „Oben“ (zentriert), „Oben rechts“, „Links“, „Rechts“, „Unten links“, „Unten“ (zentriert) und „Unten rechts“.

Die Registerkarte „Datenbezeichnung“ und ihre Felder

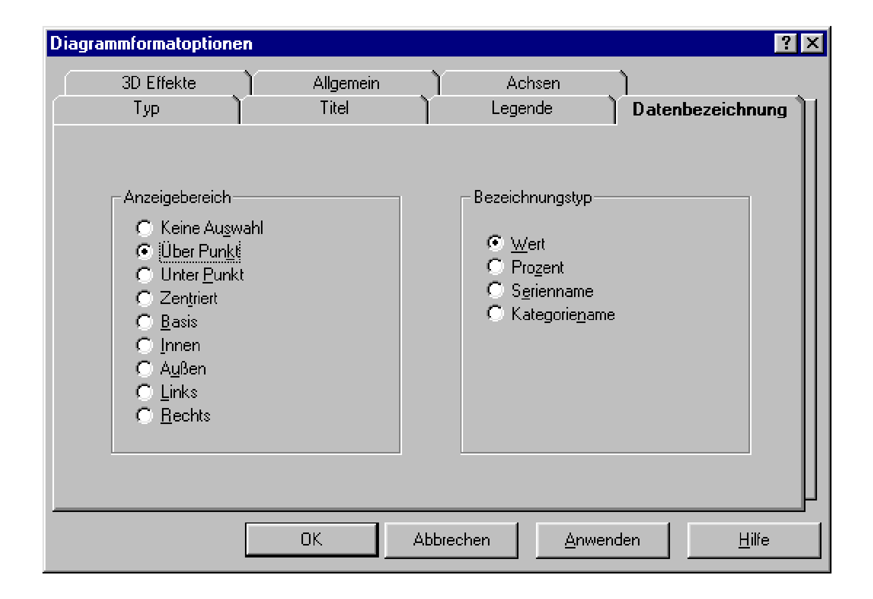
Auf der Registerkarte „Datenbezeichnung“ kann die Position der Diagrammüberschrift bestimmt werden.

Navigationspfad

Wählen Sie in einem grafischen Bericht „Format I Diagramm I Datenbezeichnung“.

Beispiel für die Registerkarte „Datenbezeichnung“

Der folgende Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie im Fenster „Diagrammformatoptionen“ die Registerkarte „Datenbezeichnung“ wählen:



Felder der Registerkarte „Datenbezeichnung“

In dieser Tabelle werden die Felder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung
(kein)	Es werden keine Beschriftungen angezeigt.
Über Punkt	Die Beschriftung wird über dem Datenpunkt angezeigt. Diese Anordnung ist nur bei Balken-, Linien-, Flächen- und Stufendiagrammen anwendbar.
Unter Punkt	Die Beschriftung wird unter dem Datenpunkt angezeigt. Diese Anordnung ist nur bei Balken-, Linien-, Flächen- und Stufendiagrammen anwendbar.
Zentriert	Die Beschriftung wird auf dem Datenpunkt zentriert dargestellt. Diese Anordnung ist nur bei Balken-, Linien-, Flächen- und Stufendiagrammen anwendbar.
Basis	Die Beschriftung erscheint entlang der Kategorieachse, direkt unter dem Datenpunkt. Diese Anordnung ist nur bei Balken-, Linien-, Flächen- und Stufendiagrammen anwendbar.
Innen	Plaziert die Beschriftung innerhalb von Kreissegmenten. Diese Anordnung ist nur bei Kreisdiagrammen anwendbar.
Außen	Plaziert die Beschriftung außerhalb von Kreissegmenten. Diese Anordnung ist nur bei Kreisdiagrammen anwendbar.
Links	Plaziert die Beschriftung links von einem Kreissegment. Diese Anordnung ist nur bei Kreisdiagrammen anwendbar.
Rechts	Plaziert die Beschriftung rechts von einem Kreissegment. Diese Anordnung ist nur bei Kreisdiagrammen anwendbar.
Wert	Der Wert des Datenpunktes wird in der Beschriftung angezeigt.
Prozent	Der Wert des Datenpunktes wird als Prozentsatz in der Beschriftung angezeigt.
Serienname	Der Serienname wird zur Beschriftung des Datenpunktes verwendet.
Kategoriename	Der Kategoriename wird zur Beschriftung des Datenpunktes verwendet.

Minimieren von Berichtsausgabefenstern

Um ein Berichtsfenster zum Symbol zu verkleinern, klicken Sie auf die Minimieren-Schaltfläche rechts oben in der Fensterecke.

Symbole für minimierte Berichtsfenster

Wenn ein Berichtsausgabefenster zum Symbol verkleinert wird, erscheint das Symbol des Berichts.

Je nach der Kategorie des Berichts wird eines der folgenden Symbole angezeigt:

Berichtstyp	Symbol
Sachbearbeiter-Administrations-Berichte	
ACD-Administrations-Berichte	
Sachbearbeiter-Echtzeit-, historische und integrierte Berichte	
Datenbankberichte	
Überschreitungsberichte	
Wartungsberichte	
Sonstige, Sachbearbeiter-/ Warteschlangen-, benutzerdefinierte Echtzeit- und historische Berichte	
Split/Skill-Echtzeit-, historische und integrierte Berichte	
Amtsleitung/Leitungsbündel: Echtzeit- und historische Berichte	
VDN-Echtzeit-, historische und integrierte Berichte	
Vektor: Echtzeit- und historische Berichte	

Symbole für minimierte Bericht-Schwellwerte

Wenn Bericht-Schwellwerte aktiviert sind, werden Echtzeit- und integrierte Berichte weiterhin aktualisiert, auch wenn sie zum Symbol verkleinert sind. Wenn momentan keine Hinweis- oder Warnungs-Schwellwertbedingungen vorliegen, wird das normale Symbol des Berichts in der Task-Leiste und in der Schaltflächenleiste dargestellt. Wenn Schwellwerte erreicht werden, bleibt das Berichtssymbol in der Schaltflächenleiste unverändert, jedoch erscheint zusätzlich das Hinweis- bzw. Warnungs-Schwellwertsymbol in der Task-Leiste.

Folgende Symbole werden für die Schwellwerte verwendet:

Schwellwerttyp	Symbol
Hinweis-Schwellwert	
Warnungs-Schwellwert	

Kontextmenüs der rechten Maustaste

Das Kontextmenü der rechten Maustaste ist nur für aktive Berichte verfügbar. Wenn Sie mit der rechten Maustaste klicken, erscheint ein Kontextmenü. Der Inhalt des Kontextmenüs hängt von der jeweiligen Position des Mauszeigers ab. Es kann Optionen aus den Menüs „Bearbeiten“, „Format“ und „Extras“ in der Menüleiste im Berichtsfenster enthalten. Die für das betreffende Eingabefeld verfügbaren Menüoptionen sind aktiviert. Wenn kein Berichtsobjekt markiert wurde, erscheint auch kein Menü, wenn Sie auf die rechte Maustaste drücken.

Um die Auswahl eines Objekts aufzuheben, klicken Sie an einer beliebigen anderen Stelle auf den Bericht.

Das Kontextmenü der rechten Maustaste ist verfügbar, wenn Sie eine der nachfolgend aufgeführten Aktionen ausführen:

Aktion	Angezeigtes Kontextmenü	Weiteres
Sie wählen eine Zelle in einer Tabelle aus und halten die rechte Maustaste gedrückt.	Tabellendaten exportieren... Tabelle formatieren... Sortieren nach... Schwellwerteinstellungen... Sachbearbeiter-Skills ändern... Hilfe	Die Zelle wird durch eine gepunktete Linie eingerahmt. Wenn Sie eine Zelle mit einem Sachbearbeiternamen, einer Sachbearbeiternummer oder einem Arbeitsmodus markieren, erscheinen die verfügbaren Drill-Down-Berichte für diese Zelle im Kontextmenü an erster Stelle. Weiter unten in diesem Abschnitt finden Sie entsprechende Beispiele.
Sie wählen ein Ausgabefeld oder eine Bezeichnung und halten die rechte Maustaste gedrückt.	Diagrammdaten exportieren... Diagramm formatieren... Schwellwerteinstellungen... Kopieren Hilfe	Der Datenpunkt wird mit Hilfe der Ziehpunkte (die Punkte an den Rändern des Datenpunktes) hervorgehoben. Wenn Sie einen Datenpunkt markiert haben, für den die Bericht-Schwellwertmarkierung aktiviert werden kann, ist diese Menüoption jetzt aktiviert.
Sie wählen einen Datenpunkt in einem Diagramm und halten die rechte Maustaste gedrückt.	Schwellwerteinstellungen... Hilfe	Das Feld wird durch eine gepunktete Linie eingerahmt. Die Menüoption „Schwellwerteinstellungen“ ist verfügbar, wenn für das markierte Feld zuvor Schwellwerteinstellungen vorgenommen wurden.

Aktion	Angezeigtes Kontextmenü	Weiteres
Sie wählen einen Sachbearbeiter-namen oder eine Sachbearbeiter-nummer in einer Tabelle aus und halten die rechte Maustaste gedrückt.	Echtzeit-Sachbearbeiterinformationen Integrierte Sachbearbeiterinformation Tabellendaten exportieren... Tabelle formatieren... Sortieren nach... Schwellwerteinstellungen... Sachbearbeiter-Skills ändern... Hilfe	Der Sachbearbeitername wird durch eine gepunktete Linie eingerahmt. Wenn Sie einen Enterprise Communications Server (ECS) oder ein Kommunikations-System ohne EAS verwenden, stehen Ihnen die Drill-Down-Berichte „Echtzeit-Sachbearbeiterinformationen“ sowie „Integrierte Sachbearbeiterinformationen“ zur Verfügung. Von diesem Menü aus können Sie entweder auf den Echtzeit- oder den integrierten Bericht „Sachbearbeiter: Grafische Information“ zugreifen. Wenn Sie auf den Sachbearbeiternamen doppelklicken und einen Echtzeitbericht ausführen, erscheint als Standard-Drill-Down-Bericht der Echtzeitbericht „Sachbearbeiter: Grafische Information“. Sie können mit dieser Markierungsmethode die Splits/Skills eines Sachbearbeiters ändern, während Sie in diesem Bericht sind. Weitere Informationen finden Sie im entsprechenden Kapitel des Handbuchs *Avaya Call Management System Administration*.
Sie wählen eine Zelle in einer Tabelle oder einen Punkt in einem Diagramm mit Angaben zum Sachbearbeiter-Arbeitsmodus aus und halten die rechte Maustaste gedrückt.	'Top Agent': Arbeitsmodus Tabellendaten exportieren... Tabelle formatieren... Sortieren nach... Schwellwerteinstellungen... Sachbearbeiter-Skills ändern... Hilfe	Der Datenpunkt wird mit Hilfe der Ziehpunkte (die Punkte an den Rändern des Datenpunktes) hervorgehoben. Wenn Sie mit einem ECS oder Kommunikations-System mit EAS-Funktion arbeiten, steht Ihnen außerdem der Echtzeit-Drill-Down-Bericht „Sachbearbeiter in AUX“ zur Verfügung. Von diesem Menü aus können Sie den Echtzeitbericht „Split/Skill-Top-Agent-Arbeitsmodus“ ausführen, der auch dann erscheint, wenn Sie auf einen Arbeitsmodus im Bericht doppelklicken.

Drehen von 3D-Diagrammen

Drehung und Aufriß eines 3D-Diagramms können direkt mit der Maus geändert werden. Dieses Verfahren ist einfacher als die Verwendung der Registerkarte 3D-Effekte des Fensters „Diagrammformatoptionen“. (Weitere Informationen über die Verwendung der Registerkarte 3D-Effekte finden Sie im Abschnitt Felder der Registerkarte „3D Effekte“ auf Seite 76.)

Mit folgenden Schritten können Sie Drehung und Aufriß eines 3D-Diagramms ändern:

1. Führen Sie den Mauszeiger über das 3D-Diagramm.
2. Halten Sie die STRG-Taste gedrückt. Der Mauszeiger nimmt eine andere Form an, um zu verdeutlichen, daß das Diagramm jetzt gedreht werden kann.
3. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt. Es erscheint ein gepunkteter 3D-Rahmen um das Diagramm.
4. Verschieben Sie den Mauszeiger nach oben und nach unten, um den Aufriß des Diagramms zu ändern, und von links nach rechts, um das Diagramm zu drehen. Der gepunktete 3D-Rahmen zeigt die Position des Diagramms, während Sie die Maus bewegen.
5. Wenn Sie die gewünschte Drehung und den gewünschten Aufriß gefunden haben, lassen Sie die Maustaste los. Das Diagramm wird nun an der neuen Position neu gezeichnet.

Ergebnis:

3D-Drehung und -Aufriß werden für jedes Diagramm als Teil der Berichtsansicht gespeichert.

Exportieren von Berichtsdaten

Daten können aus Standardberichten (Tabellen) sowie aus Diagrammen entweder in eine Datei oder in die Windows-Zwischenablage exportiert werden. Wenn Sie Berichtsdaten exportiert haben, können Sie diese in eine andere Anwendung kopieren (z. B. in eine Tabellenkalkulation).

Standardeinstellungen

Standardmäßig werden nur die Daten aus dem Diagramm oder der Tabelle exportiert. Sie können das Kontrollkästchen „Beschriftungen und Spaltennamen einbeziehen“ im Fenster „Daten exportieren“ aktivieren, damit auch diese Informationen beim Datenexport berücksichtigt werden.

Berichtsformat

In „Supervisor“ werden Berichtsdaten im folgenden Format exportiert:

- Die Daten werden als ASCII-Zeichen exportiert.
- Bei Tabellenberichten wird jede Datenzeile als eine Zeile in die Textdatei geschrieben und durch Zeilenschaltung abgeschlossen (ASCII-Wert 13).
- Zwischen Feldern wird das Feld-Trennzeichen geschrieben.
- Dem letzten Zeichen in einer Zeile folgt kein Feld-Trennzeichen.
- Strings werden gemäß der angegebenen Textbegrenzung dargestellt.

So exportieren Sie einen Datenbericht

Mit folgenden Schritten können die Daten eines Berichts exportiert werden:

1. Klicken Sie im Bericht auf die Tabelle oder das Diagramm.
2. Wählen Sie aus dem Menü „Bearbeiten“ oder aus dem Kontextmenü der rechten Maustaste je nach Bedarf die Option „Tabellendaten exportieren“ oder „Diagrammdaten exportieren“ oder „Alle Daten exportieren“.

   Das Fenster „Daten exportieren“ wird angezeigt. Über dieses Fenster können die Daten eines Berichts in die Zwischenablage oder in eine Datei kopiert werden.
3. Füllen Sie folgende Teile des Fensters „Daten exportieren“ aus:
   - Auswahlfeld „Ziel“: Geben Sie an, ob Sie die Berichtsdaten in die Zwischenablage oder in eine Datei exportieren wollen. Wenn Sie den Bericht in eine Datei exportieren, müssen Sie einen Dateinamen angeben.
   - Sie können auf die Schaltfläche „Datei“ klicken, um die Dateien auf Ihrem PC zu durchsuchen, oder Sie können die Auswahlliste öffnen, um eine zuvor verwendete Datei auszuwählen.
   - Auswahlfeld Format exportieren: Geben Sie das Exportformat für den Bericht an. Das aus dem Listenfeld gewählte Zeichen wird als Feld-Trennzeichen zwischen die

einzelnen Felder des Berichts gesetzt. Das von Ihnen als Textbegrenzung gewählte Zeichen wird verwendet, um Strings in der Exportdatei zu umschließen. Bei Verwendung einer Textbegrenzung wird nicht überprüft, ob das zur Begrenzung verwendete Zeichen vielleicht auch anderweitig im zu exportierenden Text erscheint, d. h. die Daten werden unverändert exportiert.

Wenn Sie Daten nach Microsoft Excel™ exportieren wollen, wählen Sie „Tabulator" als Feld-Trennzeichen und „(Kein)" als Textbegrenzung.

- Nullwerte als Nullen exportieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Nullwerte als Nullen exportiert werden. Dies ist nützlich, wenn Sie Tabellenberichte exportieren, denn sonst würden Nullwerte beim Exportieren die Zeilen und Spalten durcheinanderbringen, da für Nullwertfelder nichts exportiert werden würde.
- Beschriftungen und Spaltennamen einbeziehen: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Textangaben (wie Spaltenbezeichnungen in Tabellenberichten) in die exportierten Daten einzubeziehen.
- Exportzeit in Sekunden: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Zeitdauer des Exports von Informationen mit einzubeziehen.

4. Wenn Sie die Daten automatisch exportieren möchten, wählen Sie die Schaltfläche „Skript", um das Dialogfeld „Skript speichern" anzuzeigen. Dieses Dialogfeld erstellt automatisch ein Skript zum Exportieren von Daten aus dem Bericht.
5. Klicken Sie im Fenster „Daten exportieren" auf „OK".

Kopieren von Diagrammberichten

Sie können Diagrammberichte in die Windows-Zwischenablage kopieren. Der markierte Diagrammbericht wird im Windows-Metafile-Format (*.wmf) in die Zwischenablage kopiert. Damit erhalten Sie die Möglichkeit, das Abbild eines Diagramms in eine beliebige Windows-Anwendung zu kopieren, die das Metafile-Format lesen kann. Sie können z. B. Diagramme kopieren und sie in Textverarbeitungsdateien importieren.

Mit folgenden Schritten können Sie einen Diagrammbericht in das Metafile-Format kopieren:

1. Starten Sie einen (grafischen) Diagrammbericht.
2. Klicken Sie auf das Bild, das Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie aus dem Menü Bearbeiten die Option Kopieren, oder verwenden Sie das Kontextmenü der rechten Maustaste.

Ergebnisse:

Das markierte Diagramm wird in die Zwischenablage kopiert.

Ändern der Größe von Berichtsfenstern und -spalten

Die Größe eines Fensters ändern

Berichtsfenster können in der Größe geändert werden, indem Sie den Mauszeiger über den Fensterrand führen. Wenn der Mauszeiger dann die Form eines Doppelpfeils annimmt, halten Sie die linke Maustaste gedrückt und verändern die Fenstergröße nach Belieben. Wenn das Fenster die gewünschte Größe hat, lassen Sie die Maustaste wieder los.

Sie können auch die Schaltflächen für Maximieren/Minimieren rechts oben im Fenster verwenden, um die Fenstergröße zu verändern.

Wenn Sie ein „Supervisor"-Ausgabefenster für Berichte in der Größe verändern, hängt die erzielte Veränderung von der Art des aktuell ausgeführten Berichts ab (Standard oder grafisch). Im folgenden wird erläutert, welchen Effekt die Größenänderung auf die jeweiligen Berichte hat.

Standard-Berichtsfenster

Wenn Sie das Fenster eines Standardberichts in der Größe verändern, paßt sich der Inhalt des Fensters nicht der neuen Größe an.

Wenn Sie das Fenster so stark verkleinert haben, daß das Diagramm nicht mehr vollständig dargestellt werden kann, erscheinen Bildlaufleisten, damit Sie das ganze Diagramm ansehen können.

Grafikberichtsfenster

Wenn Sie das Fenster eines grafischen Berichts verändern, paßt sich der Inhalt der neuen Fenstergröße an.

Wenn ein Fenster zu stark verkleinert wird, kann es geschehen, daß einige Elemente so stark schrumpfen, daß sie unleserlich werden. Wenn dies der Fall ist, sollten Sie das Fenster auf eine angemessene Größe bringen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, Diagrammlegenden oder Datenbeschriftungen auszublenden, um mehr Platz für das eigentliche Diagramm zu schaffen.

Die Fenstergröße wird als Teil der Bericht-Ansicht gespeichert.

Eine Spaltenbreite ändern

Sie können die Breite einer Tabellenspalte ändern, indem Sie den Mauszeiger zwischen zwei Spaltenüberschriften führen. Der Zeiger nimmt eine andere Form (doppelte senkrechte Linien) an, um anzuzeigen, daß die Änderung der Spaltenbreite möglich ist. Durch Drücken und Halten der linken Maustaste können Sie nun die Spaltenbreite ändern.

Einrichten von Schwellwertmarkierungen

Mit Hilfe der Schwellwertmarkierung können Sie visuelle Signale setzen, die Sie auf Echtzeit-Datenelemente hinweisen, die außerhalb des akzeptablen Bereichs liegen. Mit dieser Funktion können Sie einen zum Symbol verkleinerten Bericht ausführen und (über Farb- bzw. Symbolveränderungen) darüber informiert werden, wenn ein Element einen bestimmten Schwellwert überschritten hat.

Berichte

Die Einstellungen der Schwellwertmarkierungen beziehen sich ausschließlich auf Echtzeit-Datenelemente in Echtzeit- oder integrierten Berichten. Die von Ihnen gesetzten Schwellwertmarkierungen informieren Sie darüber, daß Daten einer Einheit (Split/Skill, Sachbearbeiter, Sachbearbeitergruppe oder VDN) einen von Ihnen zuvor festgelegten Schwellwert erreicht haben.

Einheiten

Einstellungen für Schwellwertmarkierungen beziehen sich nur auf einzelne Elemente in einem bestimmten ACD. Wenn z. B. ein Echtzeit-Split-Bericht für Split 17 in ACD 1 ausgeführt wird, und Sie die Schwellwertmarkierung aktiviert haben, dann beziehen sich die Einstellungen auf Split 17 in ACD 1, und zwar für alle Berichte, die für diesen Split in dieser ACD ausgeführt werden. Darüber hinaus werden die Einstellungen für Schwellwertmarkierungen auf dem aktuell verwendeten PC gespeichert. Wenn Sie also den PC wechseln, müssen Sie die Schwellwertmarkierungen erneut einstellen. Wenn sich mehrere Benutzer beim selben PC anmelden, werden die Einstellungen für Schwellwertmarkierungen aller Benutzer einzeln gespeichert.

Markierungen ein- und ausschalten

Standardmäßig ist die Schwellwertfunktion für jeden Bericht aktiviert, jedoch sind anfangs keine Einstellungen vorhanden, und das Schwellwert-Abfragemuster steht somit auf „Null“. Aus diesem Grunde müssen Sie im Fenster „Schwellwert-Einstellungen“ erst die entsprechenden Werte eingeben, bevor in den Berichten Schwellwertmarkierungen zu sehen sind. Für jeden einzelnen Bericht können die Schwellwerte aktiviert bzw. deaktiviert werden, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen im Berichtseingabefenster aktivieren bzw. deaktivieren oder indem Sie im Bericht-Ausgabefenster im Menü „Optionen“ die Option „Schwellwerteinstellungen“ wählen.

Beispiel

Als Beispiel für das Einrichten von Schwellwertmarkierungen kann das Einstellen von Schwellwerten für „Zeit in ACD-Anrufen“ im Skill „Verkauf“ angeführt werden. Angenommen, Sie setzen den Schwellwert für „Hinweis hoch“ auf 50 Sekunden und den Schwellenwert für „Warnung hoch“ auf 60 Sekunden. Wenn ein Sachbearbeiter dann länger als 50 Sekunden, aber weniger als 60 Sekunden in einem ACD-Gespräch des Verkaufs-Skills bleibt, wird das Element im Bericht mit der Farbe für „Hinweis hoch“ markiert. Wenn die Zeit jedoch 60 Sek. überschreitet, wird das betreffende Element im Bericht mit der Schwellwertfarbe für „Warnung hoch“ markiert. Wenn der Sachbearbeiter aber mehr als 50 Sekunden in einem ACD-Gespräch eines anderen Skills (mit unterschiedlichen Schwellwerten) verbringt, erscheint das genannte Element ohne Schwellwertmarkierung.

 **Wichtig:**

Bericht-Schwellwertmarkierungen sind nicht dasselbe wie Avaya CMS-Überschreitungsschwellen. Überschreitungsschwellen-Markierungen sind nur über die Supervisor-Schnittstelle verfügbar.

Einrichten von Bericht-Schwellwertmarkierungen

Basisinformationen

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Bericht-Schwellwertmarkierungen eingerichtet werden können.



Wichtig:

Wenn ein Datenelement markiert ist, für das eine Schwellwertmarkierung gesetzt werden kann, ist die Menüoption „Schwellwerteinstellungen“ aktiviert. Wenn das ausgewählte Datenelement keine Schwellenwerte zuläßt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Weiter unten folgt eine Auflistung der Berichte, die Schwellwertmarkierungen zulassen.

Je nach dem markierten Datenelement kann das Feld für „Größe des Abfragemusters“ im unteren Bereich des Dialogfeldes „Schwellwerteinstellungen“ sichtbar sein oder nicht. Wenn Sie ein Datenelement gewählt haben, das als Prozentsatz oder Durchschnitt ausgedrückt wird, ist das Feld für „Größe des Abfragemusters“ vorhanden.

Beispiel für Schwellwerteinstellungen

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für das Fenster „Schwellwerteinstellungen“:



Prozedur

Führen Sie zum Setzen von Bericht-Schwellwertmarkierungen folgende Schritte aus:

1. Führen Sie einen Bericht mit Echtzeitdaten aus (d. h. einen Echtzeit- oder integrierten Bericht).
2. Wählen Sie ein Datenelement in dem Bericht, für den Sie Schwellwertmarkierungen einrichten möchten.
3. Wählen Sie im Kontextmenü (das über die rechte Maustaste aufgerufen werden kann) oder im Menü „Extras" die Option „Schwellwert-Einstellungen".
4. Geben Sie im Fenster „Schwellwerteinstellungen" die erforderlichen Daten ein.

Das Fenster „Schwellwerteinstellungen" enthält die folgenden Informationen und Eingabefelder:

- „Element" — Enthält die Bezeichnung des Schwellwertes, der auf den markierten Wert anwendbar ist. In den meisten Fällen enthält dieses Feld nur einen Eintrag. Wenn der Datenwert „Zeit im Status" oder „Zeit im Arbeitsmodus" für den Sachbearbeiter bzw. für die Sachbearbeitergruppen ist, enthält dieses Listenfeld mehrere Bezeichnungen, und zwar jeweils eine für jeden möglichen Sachbearbeiterstatus bzw. -Arbeitsmodus. Für jeden einzelnen Status bzw. Arbeitsmodus können Schwellwertmarkierungen eingerichtet werden.
- „Beschreibung" — Dieses Feld enthält eine Beschreibung des derzeit markierten Schwellwertes.
- „Schwellwerte" — Dieses Feld enthält die Farben (definiert in der Registerkarte „Schwellwertfarben" unter „Optionen" des Menüs „Extras"), Symbole und aktuellen numerischen Einstellungen für die Schwellwertmarkierungen dieses Elements. Bei zeitbezogenen Schwellwerten sind die Eingabewerte in Sekunden. Wenn Sie z. B. einen Schwellwert für „Hinweis hoch" von drei Minuten eingeben wollen, geben Sie 180 (für 180 Sekunden) in das Feld „Hinweis hoch" ein.
- „Größe des Abfragemusters" — Dieses Feld enthält den aktuellen Wert für „Ausreichende Größe des Abfragemusters". Gültige Werte sind 0 bis 999. Wenn Sie den Wert für „Ausreichende Größe des Abfragemusters" eingeben, legen Sie fest, wie viele Elemente mindestens protokolliert worden sein müssen, bevor die Schwellwertmarkierung aktiviert wird. Die „Größe des Abfragemusters" wird nur angezeigt, wenn es sich bei dem ausgewählten Datenelement um einen Prozentsatz oder um einen Durchschnitt handelt.
- Es gibt vier Arten von Schwellwerteinstellungen, die im Fenster „Schwellwerteinstellung" ausgewählt werden können:
  - „Warnung niedrig" — Enthält den diesbezüglichen aktuellen Schwellwert für das markierte Datenelement. Wenn kein Wert eingegeben wurde, ist dieses Feld leer. Sie können eine beliebige Ganzzahl zwischen 0 und 999.999.999 eingeben oder das Feld leer lassen. Bleibt das Feld leer, wird kein Schwellwert gesetzt.
  - „Hinweis niedrig" — Enthält den diesbezüglichen aktuellen Schwellwert für das markierte Datenelement. Wenn kein Wert eingegeben wurde, ist dieses Feld leer.

Sie können eine beliebige Ganzzahl zwischen 0 und 999.999.999 eingeben oder das Feld leer lassen. Bleibt das Feld leer, wird kein Schwellwert gesetzt.

— „Hinweis hoch“ — Enthält den diesbezüglichen aktuellen Schwellwert für das markierte Datenelement. Wenn kein Wert eingegeben wurde, ist dieses Feld leer. Sie können eine beliebige Ganzzahl zwischen 0 und 999.999.999 eingeben oder das Feld leer lassen. Bleibt das Feld leer, wird kein Schwellwert gesetzt.

— „Warnung hoch“ — Enthält den diesbezüglichen aktuellen Schwellwert für das markierte Datenelement. Wenn kein Wert eingegeben wurde, ist dieses Feld leer. Sie können eine beliebige Ganzzahl zwischen 0 und 999.999.999 eingeben oder das Feld leer lassen. Bleibt das Feld leer, wird kein Schwellwert gesetzt.

Hinweise zum Einrichten von Bericht-Schwellwertmarkierungen

Verwenden Sie die in diesem Abschnitt gegebenen Hinweise, um die Bericht-Schwellwertmarkierungen einzurichten.

Beachten Sie die folgenden Hinweise, wenn Sie Bericht-Schwellwertmarkierungen einrichten:

- Bevor Sie Schwellwertmarkierungen für ein Datenelement einrichten können, müssen Sie das Datenelement zunächst im Bericht durch einen Mausklick markieren. Wenn ein Datenelement in einem Tabellen-(Standard-)Bericht markiert ist, ist es von einer gepunkteten Linie umrahmt. Wenn ein Datenelement dagegen in einem Diagramm-Bericht (einem grafischen Bericht) markiert wurde, ist der Markierungsrahmen mit „Ziehpunkten“ versehen.
- Weitere Informationen über Echtzeit-Datenelemente in Berichten, für die Schwellwertmarkierungen gesetzt werden können, finden Sie in den Abschnitten Schwellwerteinstellungen für verfügbare Sachbearbeiter auf Seite 103, Verfügbare Split/Skill-Schwellwerteinstellungen auf Seite 106 und Verfügbare VDN-Schwellwerteinstellungen auf Seite 109.
- In Standardberichten können Sie Elemente in einer Tabelle oder in den Ausgabeinformationen im oberen Teil des Berichts wählen.
- In Diagrammen können Sie Elemente in Kreis- oder Balkendiagrammen, grafischen Berichten oder Tabellen wählen.
- Wenn Sie Schwellwertmarkierungen für eine Einheit (Split/Skill, Sachbearbeiter, Sachbearbeitergruppe oder VDN) einrichten, gilt diese Gruppe von Schwellwertmarkierungen für jeden Bericht, der speziell für diese Einheit ausgeführt wird.
- Die Bericht-Schwellwertmarkierungen werden nur zusammen mit dem Bericht aktualisiert, d. h. es finden zwischen den Berichtsaktualisierungen keine zusätzlichen Aktualisierungen der Schwellwertmarkierungen statt.
- Die für die Schwellwertmarkierungen angegebenen Zahlen müssen sich von links nach rechts erhöhen (die Zahl für „Warnung niedrig“ muß niedriger sein als die Zahl für „Warnung hoch“).
- Sie können die Bezeichnungsfarben festlegen, indem Sie „Optionen“ im Hauptfenstermenü „Extras“ wählen.
- Je nach Farbeinstellung kann sich der Schwellwert für die Größe des Abfragemusters unterschiedlich verhalten:
    - Wenn Sie darüber benachrichtigt werden möchten, daß eine bestimmte Berechnung statistisch nicht relevant ist, müssen Sie „Nicht ausreichend“ eine andere Farbe geben als den übrigen Schwellwertbedingungen. Auf diese Weise werden Werte mit unzureichender Größe des Abfragemusters in einer besonderen Farbe herausgestellt.

  - Wenn Werte mit nicht ausreichender Größe des Abfragemusters ignoriert werden sollen, setzen Sie die Farbe für „Nicht ausreichend“ auf schwarzen Text vor grauem Hintergrund. Dadurch wird ein Wert mit unzureichender Größe des Abfragemusters dann nicht mehr hervorgehoben.

- Durch das Festlegen von Bericht-Schwellwerten können Sie die Anzeige von Berichtsdaten beeinflussen.
- Daten können auf zwei Arten beeinflußt werden:
  - Enthält eine Datenberechnung einen Schwellwert für die Größe des Abfragemusters von null, wird der Nenner der angegebenen Berechnung mit dem Schwellwert für die Größe des Abfragemuster verglichen. Wenn der Nenner kleiner ist als der Schwellwert für die Größe des Abfragemusters, erscheint das Ergebnis in der Farbe für „Nicht ausreichend“, um so zu verdeutlichen, daß das Abfragemuster nicht groß genug und der Wert daher nicht aussagekräftig ist.
  - Wenn die Größe des Abfragemusters ausreichend ist oder wenn mit dem Datenelement keine Größe des Abfragemusters assoziiert ist, wird ein Vergleich mit den Schwellwerten für „Warnung niedrig“, „Hinweis niedrig“, „Hinweis hoch“ und „Warnung hoch“ angestellt, um zu bestimmen, welcher Bereich zutreffend ist. Der Wert wird dann in der Farbe des entsprechenden Schwellwertes dargestellt.

Schwellwerteinstellungen für verfügbare Sachbearbeiter

Verwenden Sie die Datenelemente in diesem Abschnitt, um Sachbearbeiter-Schwellwertmarkierungen einzurichten.

Alle Daten, die Supervisor für Sachbearbeiter-Schwellwertmarkierung verwendet, stammen aus der Datenbanktabelle cagent. Weitere Informationen zu den Datenbanktabellen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen*.

Das Datenelement für die durchschnittliche Gesprächsdauer umfaßt auch Schwellwerte für die Größe des Abfragemusters.

Sie können folgende Sachbearbeiter-Schwellwertmarkierungen einstellen:

Schwellwert	Beschreibung/Datenbankelement oder Berechnung
Zeit im Zustand AUX	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand „AUX-Arbeiten“ verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = AUX
Zeit im Zustand AUX-IN	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters für einen ankommenden Anruf, während er sich im AUX-Arbeitszustand befindet. Messungen — DAUER während AGSTATE = AUX-IN
Zeit im Zustand AUX-OUT	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters für einen abgehenden Anruf, während er sich im AUX-Arbeitszustand befindet. Messungen — DAUER während AGSTATE = AUX-OUT
Zeit im Zustand ACW	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters im ACW-Zustand (Nacharbeit). Messungen — DAUER während AGSTATE = ACW
Zeit im Zustand ACW-ank.	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter mit einem ankommenden Anruf verbracht hat, während er sich im ACW-Status (Nacharbeit) befand. Messungen — DAUER während AGSTATE = ACW-ank.
Zeit im Zustand ACW-abg.	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter mit einem abgehenden Anruf verbracht hat, während er sich im ACW-Status (Nacharbeit) befand. Messungen — DAUER während AGSTATE = ACW-abg.
Zeit im Zustand AVAIL	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im AVAIL-Zustand verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = AVAIL
Zeit im Zustand ACD	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im ACD-Zustand verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = ACD

Zeit im Zustand ACD-IN	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand ACD-IN verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = ACD-IN
Zeit im Zustand ACD-OUT	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand ACD-OUT verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = ACD-OUT
Zeit im Zustand DACD	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im DACD-Zustand verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = DACD
Zeit im Zustand DACD-IN	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand DACD-IN verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = DACD-IN
Zeit im Zustand DACD-OUT	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand DACD-OUT verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = DACD-OUT
Zeit im Zustand DACW	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im DACW-Zustand verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = DACW
Zeit im Zustand DACW-ank.	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand DACW-ank. verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = DACW- ank.
Zeit im Zustand DACW-OUT	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Zustand DACW-abg. verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = DACW-abg.
Zeit im Zustand RING	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im RING-Zustand verbracht hat. Messungen — DAUER während AGSTATE = RING
Zeit im Arbeitsmodus AUX	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters im Arbeitsmodus AUX, einschließlich ankommender und abgehender Anrufe. Für diese Zeitangabe wird die Zeit gemessen, die der Sachbearbeiter in AUX verbracht hat, ohne daß dabei bearbeitete ankommende und abgehende Anrufe berücksichtigt werden. Messungen — AGTIME während WORKMODE = AUX
Zeit im Arbeitsmodus ACD	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters im Arbeitsmodus ACD, einschließlich ankommender und abgehender Anrufe. Für diese Zeitangabe wird die gesamte Zeit gemessen, die der Sachbearbeiter in ACD verbracht hat, ohne daß dabei bearbeitete ankommende und abgehende Anrufe berücksichtigt werden. Messungen — AGTIME während WORKMODE = ACD

Zeit im Arbeitsmodus ACW	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters im Arbeitsmodus ACW, einschließlich ankommender und abgehender Anrufe. Für diese Zeitangabe wird die gesamte Zeit gemessen, die der Sachbearbeiter in ACW verbracht hat, ohne daß dabei bearbeitete ankommende und abgehende Anrufe berücksichtigt werden. Messungen — AGTIME während WORKMODE = ACW
Zeit im Arbeitsmodus AVAIL	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters im Arbeitsmodus AVAIL, einschließlich ankommender und abgehender Anrufe. Für diese Zeitangabe wird die gesamte Zeit gemessen, die der Sachbearbeiter in AVAIL verbracht hat, ohne daß dabei bearbeitete ankommende und abgehende Anrufe berücksichtigt werden. Messungen — AGTIME während WORKMODE = AVAIL
Zeit im Arbeitsmodus DACD	Beschreibung — Zeit, die der Sachbearbeiter im Arbeitsmodus DACD verbracht hat. Für diese Zeitangabe wird die gesamte Zeit gemessen, die der Sachbearbeiter in DACD verbracht hat, ohne daß dabei bearbeitete ankommende und abgehende Anrufe berücksichtigt werden. Messungen — AGTIME während WORKMODE = DACD
Zeit im Arbeitsmodus DACW	Beschreibung — Zeitaufwand des Sachbearbeiters im Arbeitsmodus DACW, einschließlich ankommender und abgehender Anrufe. Für diese Zeitangabe wird die gesamte Zeit gemessen, die der Sachbearbeiter in DACW verbracht hat, ohne daß dabei bearbeitete ankommende und abgehende Anrufe berücksichtigt werden. Messungen — AGTIME während WORKMODE = DACD
Anrufe in der Warteschlange für direkte Sachbearbeiteranwahl	Beschreibung — Anzahl der direkten Sachbearbeiteranrufe in der Warteschlange des Sachbearbeiters. DA_INQUEUE ist die aktuelle Anzahl von direkten Sachbearbeiteranrufen in der Split/Skill-Warteschlange eines bestimmten Sachbearbeiters. Messungen — DA_INQUEUE
Zeit eines direkten Sachbearbeiteranrufs in der Warteschlange	Beschreibung — Zeitdauer, die ein Anrufer in der Warteschlange für direkte Sachbearbeiteranwahl verbracht hat. DA_OLDESTCALL ist die Zeit, die der älteste Sachbearbeiteranruf in einer der Split/Skill-Warteschlangen für diesen Sachbearbeiter verbracht hat. Messungen — DA_OLDESTCALL
Mittlere Gesprächszeit	Beschreibung — Durchschnittliche Zeitdauer, die der Sachbearbeiter für ACD-Gespräche aufgewendet hat. Messungen — AVG_AGENT_TALK_TIME-Berechnung.

Verfügbare Split/Skill-Schwellwerteinstellungen

Verwenden Sie die Datenelemente in diesem Abschnitt, um Split/Skill-Schwellwertmarkierungen einzurichten.

Split/Skill-Schwellwerteinstellungen

Alle Daten, die Supervisor für Split/Skill-Schwellwertmarkierungen verwendet, stammen aus der Datenbanktabelle csplit. Weitere Informationen zu den Datenbanktabellen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen*.

Folgende Datenelemente umfassen auch Schwellwerte für die Größe des Abfragemusters:

- Mittlere Annahmezeit
- Mittlere Gesprächszeit
- Mittlere Zeit bis zum Abbruch
- Anrufe innerhalb der zulässigen Annahmezeit (in %)
- Prozentualer Anteil abgebrochener Anrufe
- Prozentsatz angenommener Anrufe

Split/Skill-Tabelle

Sie können folgende Split/Skill-Schwellwertmarkierungen einstellen:

Schwellwert	Beschreibung/Datenbankelement oder Berechnung
Ältester wartender Anruf	Beschreibung — Zeitdauer, die der älteste Anruf in der Warteschlange des Splits/Skills verbracht hat. OLDESTCALL ist die Anzahl der Sekunden, die der älteste Split/Skill-ACD-Anruf wartete oder klingelte. Messungen — OLDESTCALL
Anzahl der Anrufe, die in der Warteschlange warten	Beschreibung — Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für diesen Split/Skill. Durch diese Berechnung werden die Anrufe gezählt, die sich in der Warteschlange befinden oder an einem Sachbearbeiterplatz klingeln. Messungen — INQUEUE + INRING
Anzahl abgebrochener Anrufe	Beschreibung — Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für diesen Split/Skill, die abgebrochen wurden. ABNCALLS ist die Anzahl der einem Split bzw. einer Warteschlange angebotenen Anrufe, die dann vom Anrufer abgebrochen wurden. Messungen — ABNCALLS
Mittlere Annahmezeit	Beschreibung — Durchschnittliche Anzahl von Sekunden bis ein Anruf bei diesem Split/Skill angenommen wurde. Bei der mittleren Annahmezeit handelt es sich um die ANSTIME (Zeit, die Anrufer in der Warteschlange oder mit Klingeln verbrachten, bevor ihr Anruf angenommen wurde) dividiert durch ACDCALLS (Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für diesen Split/Skill, die von einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill angenommen wurden). Messungen — AVG_ANSWER_SPEED
Mittlere Gesprächszeit	Beschreibung — Durchschnittliche Zeitdauer in ACD-Anrufen für diesen Split/Skill. Messungen — AVG_ACD_TALK_TIME
Mittlere Zeit bis zum Abbruch	Beschreibung — Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufer in der Warteschlange für diesen Split/Skill verbracht haben, bevor sie den Anruf abbrachen. Messungen — AVG_ABANDON_TIME
Relative Anzahl angem. Sachbearbeiter	Beschreibung — Gesamtzahl der momentan in diesem Skill angemeldeten Vollzeit-Sachbearbeiter. Messungen — FTE_AGENTS
Anzahl zwangsweise besetzter Anrufe	Beschreibung — Anzahl der Anrufe für diesen Split/Skill, die vom Kommunikations-System ein Besetztsignal erhalten haben. Messungen — BUSYCALLS
Anzahl der getrennten Anrufe	Beschreibung — Anzahl der Anrufe für diesen Split/Skill, die vom Kommunikations-System unterbrochen wurden. Messungen — DISCCALLS

Anrufe innerhalb der zulässigen Annahmezeit (in %)	Beschreibung — Prozentsatz von ACD-Anrufen bei dem Split/Skill, die innerhalb der zulässigen Annahmezeit angenommen wurden. Messungen — PERCENT_SERV_LVL_SPL
Prozentualer Anteil abgebrochener Anrufe	Beschreibung — Prozentualer Anteil der ACD-Anrufe bei diesem Split/Skill, die abgebrochen wurden. Messungen — PERCENT_CALL_ABAN
Anzahl angemeldeter Sachbearbeiter	Beschreibung — Anzahl der beim Split/Skill angemeldeten Sachbearbeiter. Messungen — STAFFED
Prozentsatz angenommener Anrufe	Beschreibung — Prozentsatz der diesem Split/Skill angebotenen und angenommenen ACD-Anrufe. Messungen — PERCENT_CALL_ANS
Anrufprofil: Abbruch pro Service Level	Beschreibung — Anzahl von abgebrochenen Anrufen bei diesem Split/Skill pro Service Level. Ein einziger Berichtsschwellwert ist hier für alle Werte gültig. Wenn die Anzahl der abgebrochenen Anrufe bei dem Split/Skill den Schwellwert für einen Service Level erreicht, wird der Wert für diesen Service Level markiert. Messungen — ABNCALLS1 bis ABNCALLS10
Laufende mittlere Annahmezeit	Beschreibung — Die fortlaufende mittlere Annahmezeit für diesen Split/Skill auf Basis des Kommunikations-Systems. Die fortlaufende mittlere Annahmezeit ist der Durchschnitt aus allen Intervallen. Messungen — ASA
Voraussichtliche Wartezeit (niedrig)	Beschreibung — Voraussichtliche Wartezeit für einen Anruf niedriger Priorität in der Warteschlange dieses Splits/Skills. Messungen — EWTLOW
Voraussichtliche Wartezeit (mittel)	Beschreibung — Voraussichtliche Wartezeit für einen Anruf mittlerer Priorität in der Warteschlange dieses Splits/Skills. Messungen — EWTMEDIUM
Voraussichtliche Wartezeit (hoch)	Beschreibung — Voraussichtliche Wartezeit für einen Anruf hoher Priorität in der Warteschlange dieses Splits/Skills. Messungen — EWTHIGH
Voraussichtliche Wartezeit (höchste)	Beschreibung — Voraussichtliche Wartezeit für einen Anruf höchster Priorität in der Warteschlange dieses Splits/Skills. Messungen — EWTTOP

Verfügbare VDN-Schwellwerteinstellungen

Verwenden Sie die Datenelemente in diesem Abschnitt, um VDN-Schwellwertmarkierungen einzurichten.

Alle Daten, die Supervisor für VDN-Schwellwertmarkierungen verwendet, stammen aus der Datenbanktabelle cvdn. Weitere Informationen zu den Datenbanktabellen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen*.

Folgende Datenelemente umfassen auch Schwellwerte für die Größe des Abfragemusters:

- Anrufe innerhalb der zulässigen Annahmezeit (in %)
- Prozentualer Anteil abgebrochener Anrufe
- Prozentsatz angenommener Anrufe
- Mittlere Annahmezeit
- Mittlere Gesprächszeit
- Mittlere Zeit bis zum Abbruch

Sie können die folgenden VDN-Schwellwertmarkierungen einstellen:

Schwellwert	Beschreibung/Datenbankelement oder Berechnung
Anzahl der im Intervall abgebrochenen Anrufe	Beschreibung — Anzahl der Anrufe, die bei dieser VDN in der Warteschlange waren und dann abgebrochen wurden. Messungen — ABNCALLS
Anzahl der Anrufe mit erzwungenem Besetzt während des Intervalls	Beschreibung —— Anzahl der Anrufe bei der VDN, die vom Kommunikations-System ein Besetztsignal erhalten haben. Messungen — BUSYCALLS
Anzahl der getrennten Anrufe während des Intervalls	Beschreibung — Anzahl der Anrufe bei der VDN, die mit dem Befehl „disconnect“ vom Kommunikations-System abgebrochen wurden. Messungen — DISCCALLS
Ältester wartender Anruf	Beschreibung — Anzahl der Sekunden, die der älteste Anruf bei dieser VDN gewartet hat. Messungen — OLDESTCALL
Anzahl der wartenden Anrufe	Beschreibung — Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für diese VDN, die von keinem Sachbearbeiter angenommen wurden. Messungen — INPROGRESS - ATAGENT
Anrufe innerhalb der zulässigen Annahmezeit (in %)	Beschreibung — Prozentsatz von ACD-Anrufen bei dieser VDN, die innerhalb der zulässigen Annahmezeit angenommen wurden. Messungen — 100*(ACCEPTABLE / INCALLS)
Prozentualer Anteil abgebrochener Anrufe	Beschreibung — Prozentualer Anteil der ACD-Anrufe bei der VDN, die abgebrochen wurden. Messungen — 100*(ABNCALLS / INCALLS)
Prozentsatz angenommener Anrufe	Beschreibung — Prozentsatz der ACD-Anrufe bei der VDN, die angenommen wurden. Messungen — 100*[(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS]
Anrufprofil: Abbruch pro Service Level	Beschreibung — Anzahl von abgebrochenen Anrufen bei dieser VDN pro Service Level. Ein einziger Berichtsschwellwert ist hier für alle Werte gültig. Wenn die Anzahl der abgebrochenen Anrufe bei der VDN den Schwellwert für einen Service Level erreicht, wird der Wert für diesen Service Level markiert. Messungen — ABNCALLS1 bis ABNCALLS10

Mittlere Annahmezeit	Beschreibung — Durchschnittliche Anzahl von Sekunden bis ein Anruf bei dieser VDN angenommen wird. Bei diesem Wert handelt es sich um die Zeit, die Anrufer in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht haben, bevor ihr Anruf angenommen wurde, dividiert durch die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für die VDN, die von einem Sachbearbeiter in dieser VDN angenommen wurden. Messungen — AVG_ANSWER_SPEED
Mittlere Gesprächszeit	Beschreibung — Durchschnittliche Zeitdauer, die in ACD-Gesprächen für diese VDN verbracht wurde. Messungen — AVG_ACD_TALK_TIME
Mittlere Zeit bis zum Abbruch	Beschreibung — Durchschnittliche Zeit, die Anrufer gewartet haben, bevor sie ihren Anruf bei der VDN abbrachen. Messungen — AVG_ABANDON_TIME
Laufende mittlere Annahmezeit	Beschreibung — Vom Kommunikations-System ermittelte fortlaufende mittlere Annahmezeit für diese VDN. Die fortlaufende mittlere Annahmezeit ist der Durchschnitt aus allen Intervallen. Messungen — ASA

Berichtsoptionen

Mit Hilfe der Registerkarte „Optionen“ können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Einstellen der ACD und sonstiger allgemeiner Optionen, die von Supervisor als Standard aufgerufen werden, wenn Sie sich im System anmelden (Registerkarte „Allgemein“).
- Einrichten der Farben, die in den grafischen Berichten benutzt werden können (Registerkarte „Berichtsfarben“).
- Einrichten der Farben, die in Berichten verwendet werden können, um das Erreichen von Schwellwertmarkierungen (nicht von Überschreitungschwellen) anzuzeigen. Weitere Informationen zu Schwellwertmarkierungen finden Sie unter Einrichten von Bericht-Schwellwertmarkierungen auf Seite 98.
- Auswählen oder Erstellen eines Namensformats mit {Name} für den Datenbanknamen, {Einheit} für den Typ der Einheit und {Nummer} für die Einheitennummer. Das Namensformat bestimmt, wie Datensätze in Berichten angezeigt werden. Beispiel: Wenn Sie das Namensformat {Einheit} {Nummer} wählen, werden alle Einheiten (Splits/Skills, ACDs, VDNs, Vektoren, Amtsleitungen, Leitungsbündel, Anrufbearbeitungscodes und AUX-Codes), die in der „Datenbank für Zuordnungen“ benannt werden, als Einheitstyp und -nummer anstelle des Namens aus der „Datenbank für Zuordnungen“ angezeigt. Wenn Sie {Name} als Namensformat wählen, werden die Namen angezeigt, die in der „Datenbank für Zuordnungen“ zugewiesen wurden.

Optionen: Registerkarte „Allgemein“

Benutzen Sie die Registerkarte „Allgemein“, um Ihren ersten Kalendertag, die Standard-ACD sowie andere allgemeine Optionen einzustellen.



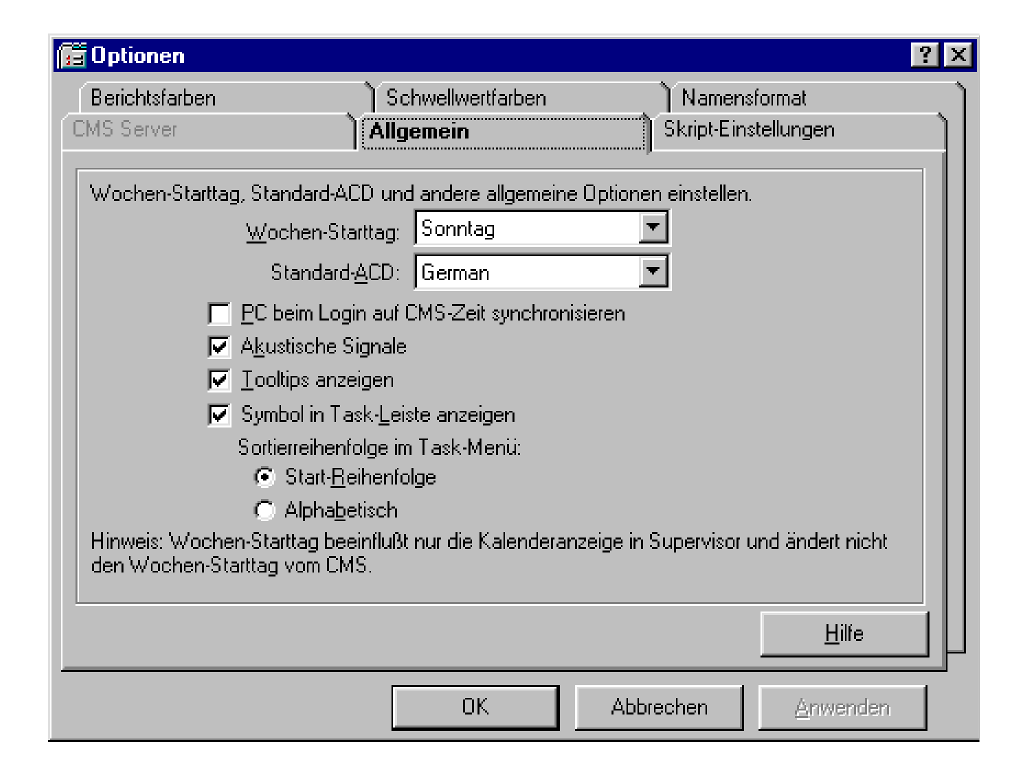
Wichtig:

Die Registerkarte „Allgemein“ ist erst verfügbar, wenn Sie mit einem CMS-Server verbunden sind.

Für die Schwellwertmarkierung wird kein akustisches Signal benutzt. Es werden ausschließlich Farben verwendet, um das Erreichen eines Schwellwerts anzuzeigen.

Optionen: Registerkarte „Allgemein“ – Beispiel

In der folgenden Abbildung sehen Sie die unter „Optionen“ verfügbare Registerkarte „Allgemein“ (mit Standardeinstellungen).



Optionen

Die Optionen werden nachstehend beschrieben:

- „Wochen-Starttag“— Diese Option betrifft nur die Anzeige des Kalenders. Sie ändert nicht den Wochen-Starttag von CMS für die wöchentliche Datenerfassung (der CMS-Wochen-Starttag wird im Fenster „Systemeinrichtung: Speicherintervalle“ eingestellt).

Beispiel: Wenn Sie nach einem Datum suchen, beginnt der Kalender mit dem Tag, den Sie als ersten Wochentag eingegeben haben.

Sie können ein Element aus dem Listenfeld auswählen.

- „Standard-ACD“ — Wenn Sie die ACD wählen, wird diese ACD als Standard im Funktionenfenster und in den Listenfeldern angezeigt.

  Sie können ein Element aus dem Listenfeld auswählen.

- „PC beim Login auf CMS-Zeit synchronisieren“ — Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die PC-Uhr die CSM-Zeit übernehmen soll. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, haben der PC und das CMS möglicherweise unterschiedliche Systemzeiten. Dies hat jedoch keine Auswirkungen auf die CMS-Uhr.
- „Akustische Signale“ — Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie durch ein akustisches Signal darüber informiert werden möchten, daß das Anzeigefeld „Überschreitungen“ aktualisiert wurde. Das Anzeigefeld „Überschreitungen“ befindet sich in der Statusleiste des Hauptfensters. Das dann ertönende Signal entspricht der für das entsprechende Ereignis auf Ihrem PC gewählten Einstellung.
- „Tooltips anzeigen“ — Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Quick-Infos anzuzeigen. Beispiel: Wenn Sie im Hauptfenster arbeiten, können Sie den Mauszeiger auf ein Symbol in der Funktionsleiste führen. In einem kleinen Kästchen erscheint dann eine Kurzbeschreibung der Funktion dieses Symbols.
- „Symbol in Task-Leiste anzeigen“ — Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die entsprechende Funktion von „Supervisor“ zu verwenden.
- „Sortierreihenfolge im Task-Menü“ — Wenn Sie die Funktion „Symbol in Task-Leiste anzeigen“ aktivieren, müssen Sie festlegen, in welcher Reihenfolge die Menüoptionen im Task-Menü angezeigt werden sollen.
- Folgende Sortierreihenfolgen stehen zur Verfügung:
  - „Start-Reihenfolge“ — Aktivieren Sie diese Optionsschaltfläche, damit die Optionen im Task-Menü in der Reihenfolge angezeigt werden, in der sie in „Supervisor“ gestartet wurden.
  - „Alphabetisch“ — Aktivieren Sie diese Optionsschaltfläche, wenn die Optionen im Task-Menü in alphabetischer Reihenfolge erscheinen sollen, auch wenn sie in einer anderen Reihenfolge gestartet wurden.

Optionen: Registerkarte „Berichtsfarben“

Benutzen Sie die Registerkarte „Berichtsfarben“, um die Farben einzustellen, die in den grafischen Berichten verwendet werden sollen.

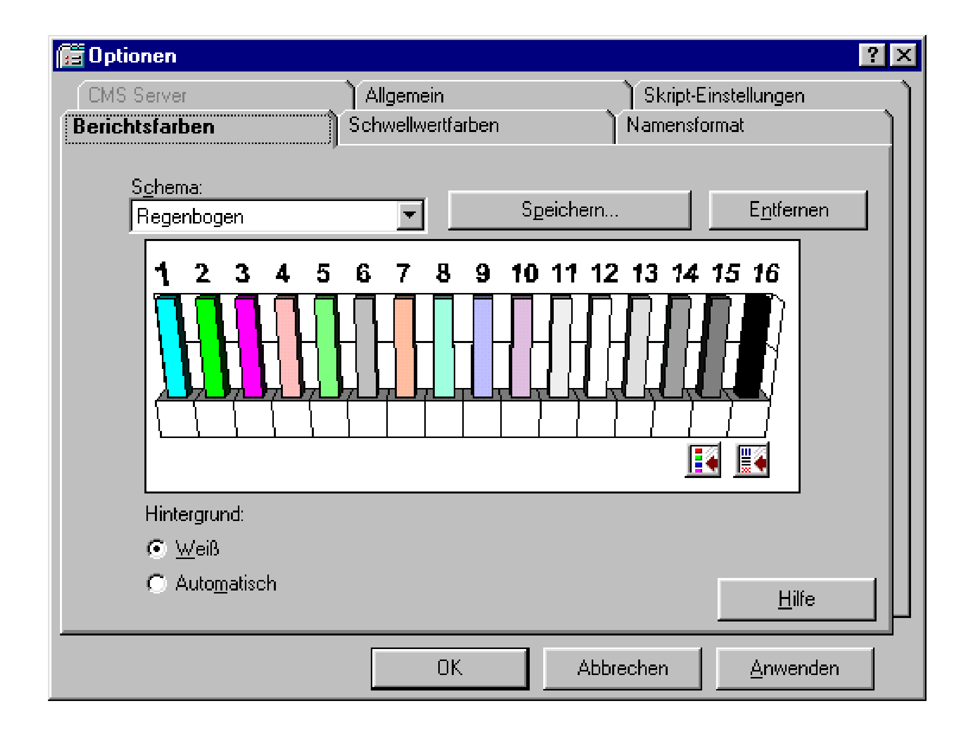


Wichtig:

Die Registerkarte „Berichtsfarben“ ist erst verfügbar, wenn Sie mit einem CMS-Server verbunden *sind*.

Optionen: Registerkarte „Berichtsfarben“ – Beispiel

In der folgenden Abbildung sehen Sie die unter „Optionen“ verfügbare Registerkarte „Berichtsfarben“ (mit Standardeinstellungen).



Schema

Sie können das Farbschema wählen, das Sie für Berichte verwenden wollen. Wählen Sie eine der folgenden zwei Möglichkeiten:

- Aus einer Reihe von vordefinierten Farbschemata, die im Listenfeld „Schema“ aufgeführt sind, können Sie ein anderes Schema als das gerade angezeigte wählen.
- Durch Erstellung eines neuen Farbschemas. Hinweise zur Erstellung von Farbschemata finden Sie im Abschnitt Neues Farbschema für Berichte erstellen auf Seite 120.

- „Hintergrund“ — „Supervisor“ sieht Auswahlmöglichkeiten für die Hintergrundfarbe in Berichten vor. Wählen Sie eine der beiden folgenden Optionen:
  - „Weiß“ — Wählen Sie dieses Optionsfeld, wenn der Hintergrund in allen Berichten weiß sein soll.
  - Automatisch — Wählen Sie dieses Optionsfeld, wenn der Hintergrund sämtlicher Berichte der in Windows definierten Systemfarbe entsprechen soll.

Optionen: Registerkarte „Schwellwertfarben“

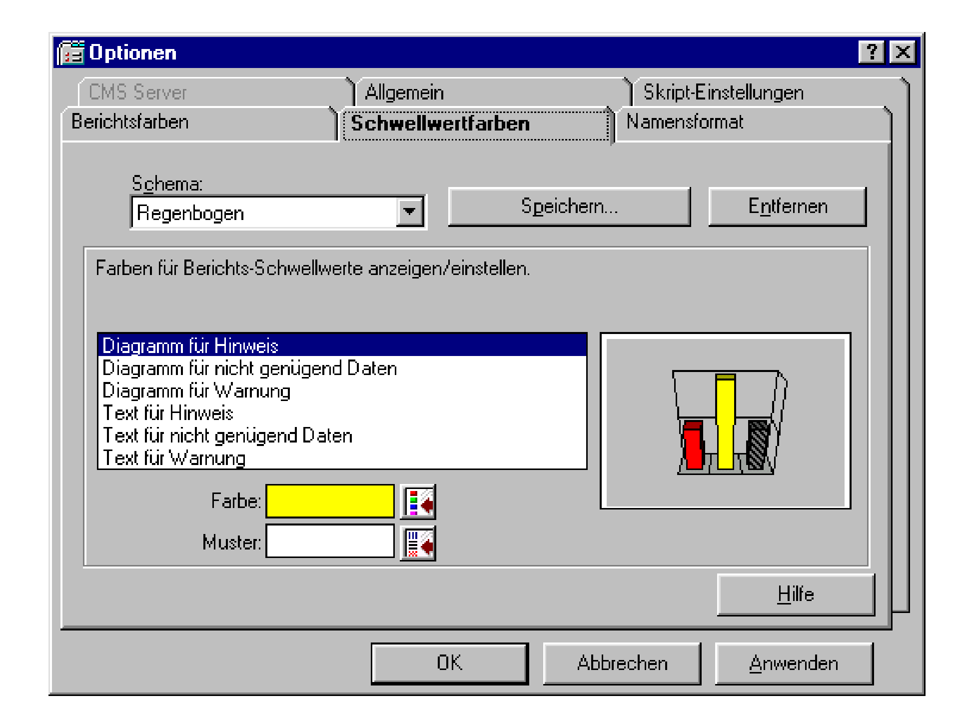
Sie benutzen die Registerkarte „Schwellwertfarben“, um die Farben einzurichten, die in Berichten dazu benutzt werden sollen, auf Überschreitungsschwellen hinzuweisen.

 **Wichtig:**

Die Registerkarte „Schwellwertfarben“ ist erst verfügbar, wenn Sie mit einem CMS-Server verbunden sind.

Optionen: Registerkarte „Schwellwertfarben“ – Beispiel

In der folgenden Abbildung sehen Sie die unter „Optionen“ verfügbare Registerkarte „Schwellwertfarben“ (mit Standardeinstellungen).



Prozedur

Die Farbschemas für Berichtfarben können wie folgt aufgerufen werden:

- Aus einer Reihe von vordefinierten Farbschemata, die im Listenfeld „Schema“ aufgeführt sind, können Sie ein anderes Schema als das gerade angezeigte wählen.
- Durch Erstellung eines neuen Farbschemas. Hinweise zur Erstellung von Farbschemata finden Sie unter Neues Schwellwertfarbschema für Berichte erstellen auf Seite 122.

Optionen: Registerkarte „Namensformat“

In diesem Abschnitt wird die unter „Optionen“ verfügbare Registerkarte „Namensformat“ beschrieben. Mit der Registerkarte „Namensformat“ können Sie Formate auswählen oder erstellen, um die Anzeige von CMS-Einheiten in „Supervisor“ festzulegen (wie z. B. von Splits/Skills, ACDs, VDNs, Vektoren, Amtsleitungen, Leitungsbündeln, Anrufbearbeitungscodes und AUX-Codes). Die Anzeige kann auf folgende Optionen und Kombinationen dieser Optionen eingestellt werden: {Name} für Namen aus der „Datenbank für Zuordnungen“, {Einheit} für den Einheitstyp und {Nummer} für die Einheitsnummer.

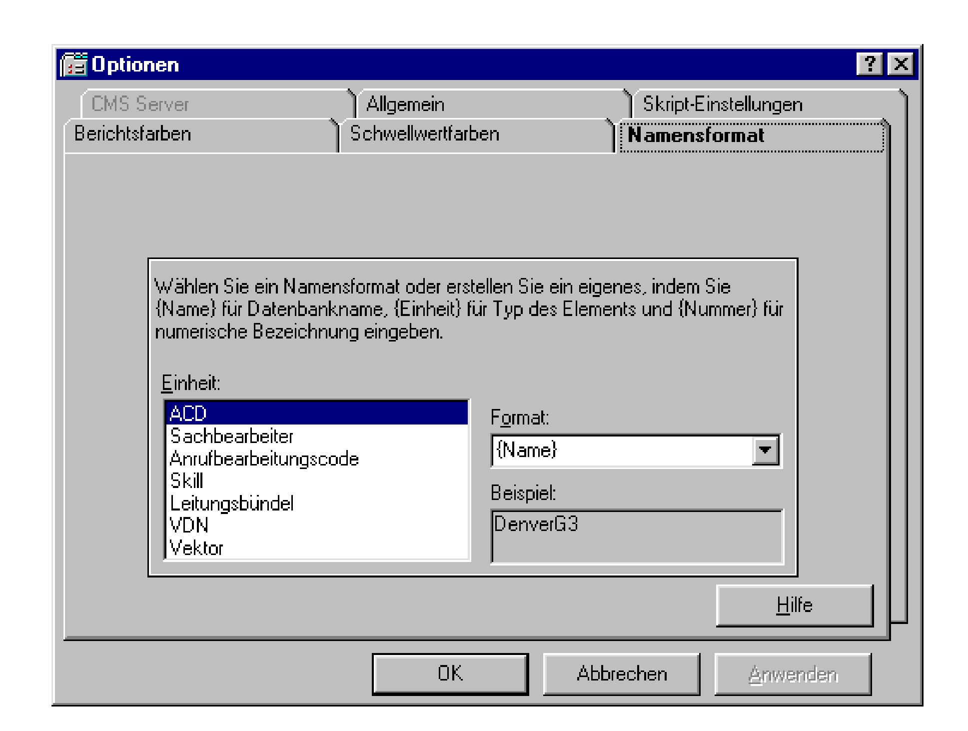


Wichtig:

Die Registerkarte „Namensformat“ ist erst verfügbar, wenn Sie mit einem CMS-Server verbunden sind.

Optionen: Registerkarte „Namensformat“ – Beispiel

In der folgenden Abbildung sehen Sie die unter „Optionen“ verfügbare Registerkarte „Namensformat“ (mit Standardeinstellungen).



Prozedur

Mit folgenden Schritten können Sie das Namensformat für Elemente definieren:

1. Wählen Sie das Element, für das Sie ein Format einrichten möchten, aus dem Feld Einheit.
2. Mit Hilfe des Textfeldes „Format“ können Sie folgende Aktionen ausführen:
   - Geben Sie das gewünschte Format ein ({Name}, {Einheit } oder {Nummer})
   - Wählen Sie aus dem Listenfeld eine der vordefinierten Optionen aus.

     Beispiel: Wenn der Name und die Nebenstelle eines Sachbearbeiters auf Berichten erscheinen soll, geben Sie {Name} {Nummer} in das Feld „Format“ ein.

     Im Feld „Beispiel“ wird gezeigt, wie das von Ihnen gewählte Format aussehen wird.
3. Wählen Sie „OK“, um die Änderungen zu speichern. Wählen Sie „Abbrechen“, falls die Änderungen gelöscht werden sollen.

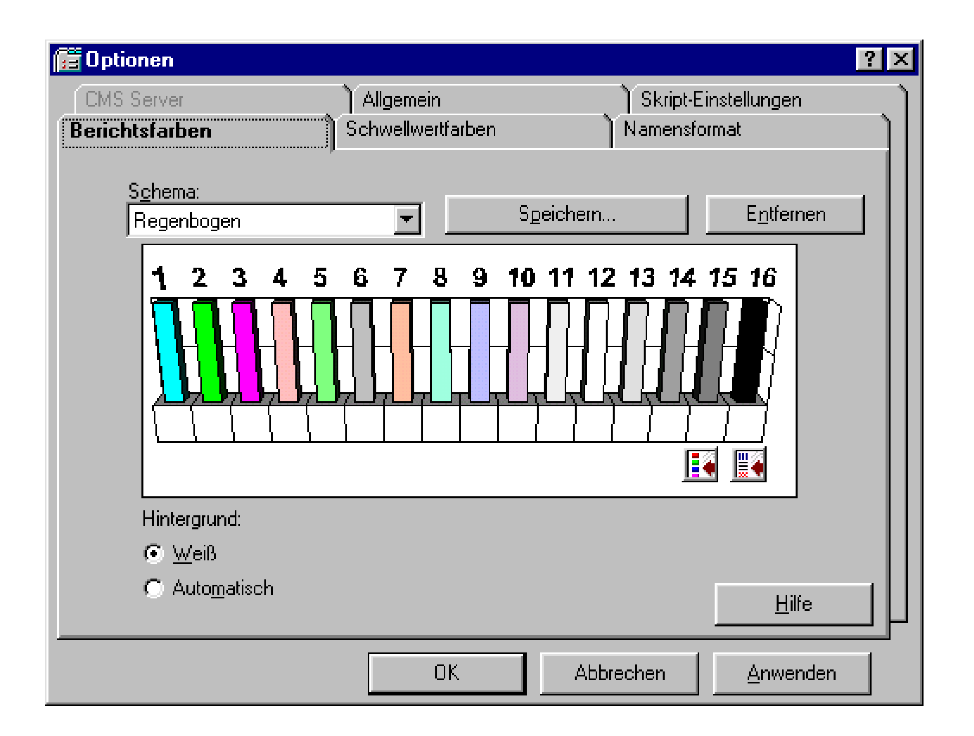
Informationen zur Erstellung eines neuen Namensformats finden Sie im Abschnitt Erstellen eines neuen Namensformats auf Seite 124.

Neues Farbschema für Berichte erstellen

In diesem Abschnitt wird ein Verfahren zur Erstellung eines neuen Farbschemas für Berichte beschrieben.

Wenn Sie das neue Farbschema nicht über die Schaltfläche „Speichern unter" speichern, überschreiben die vorgenommenen Änderungen das eingerichtete Standard-Farbschema.

Beispiel für die Registerkarte „Berichtsfarben"



Prozedur

So erstellen Sie ein neues Farbschema für Berichte:

1. Wählen Sie aus dem Menü „Extras" den Befehl „Optionen", oder klicken Sie in der Funktionsleiste auf die Schaltfläche „Optionen".
2. Wählen Sie die Registerkarte „Berichtsfarben".
3. Wählen Sie das Farbschema, mit dem Sie beginnen möchten, im Listenfeld Schema.

   Daraufhin wird das Farbschema angezeigt.
4. Wählen Sie die Farbe für den „Hintergrund" der Berichte, indem Sie „Weiß" oder „Automatisch" auswählen.
5. Klicken Sie auf die Farbleiste (1 bis 16), die Sie ändern möchten.
6. Wählen Sie die Schaltfläche „Farbe" oder „Muster".

7. Suchen Sie eine neue Farbe in der Farbpalette aus, oder mischen Sie eine Farbe mit Hilfe der Windows-Standardprozeduren.
8. Um ein neues Muster auszuwählen, klicken Sie darauf.
9. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, bis alle zu ändernden Farbleisten aktualisiert sind.
10. Sobald Sie mit der Farbmischung zufrieden sind, speichern Sie dann mit „Speichern unter".
11. Geben Sie im Textfeld einen Namen des erstellten Farbschemas für Berichte ein.
12. Klicken Sie anschließend auf „OK", um das Speichern des neuen Schemas unter dem eingegebenen Namen zu bestätigen.

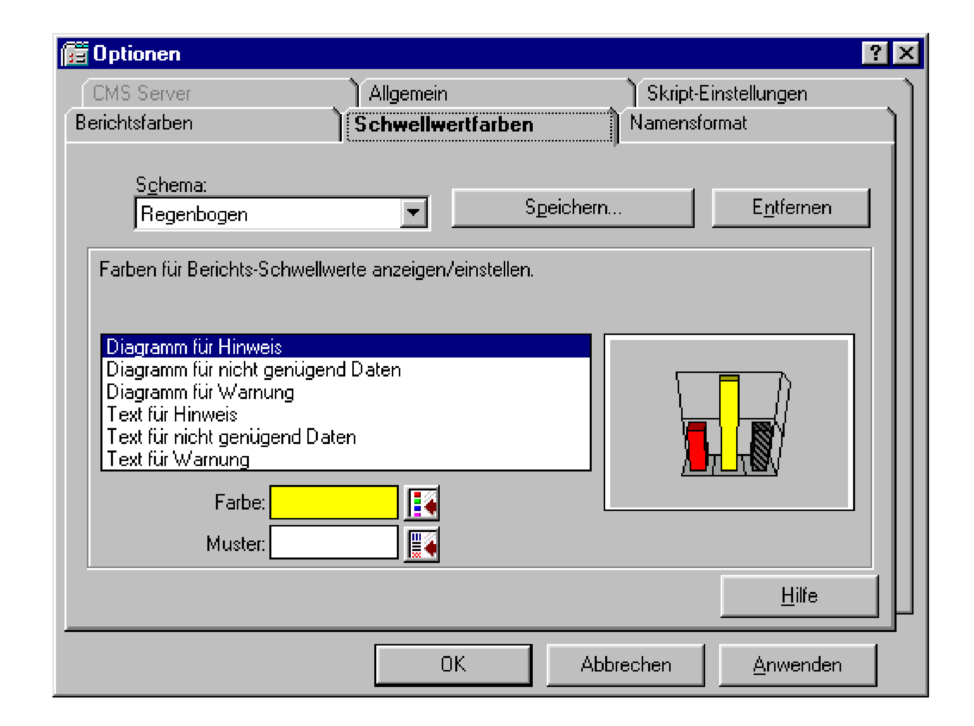
 **Wichtig:**

Sie können die an einem Farbschema durchgeführten Änderungen jederzeit durch einen Klick auf „Anwenden" anzeigen lassen. Wenn Sie dies tun, wird das aktuelle Farbschema auf alle Berichte angewendet, die derzeit ausgeführt werden.

Neues Schwellwertfarbschema für Berichte erstellen

In diesem Abschnitt wird ein Verfahren zur Erstellung eines neuen Schwellwert-Farbschemas beschrieben.

Beispiel für die Registerkarte „Schwellwertfarben“



Prozedur

So erstellen Sie ein neues Farbschema für Bericht-Schwellwerte:

1. Wählen Sie aus dem Menü „Extras“ den Befehl „Optionen“, oder klicken Sie in der Funktionsleiste auf die Schaltfläche „Optionen“.
2. Wählen Sie die Registerkarte „Schwellwertfarben“.
3. Wählen Sie das Farbschema, mit dem Sie beginnen möchten, im Listenfeld Schema.

   Daraufhin wird das Farbschema angezeigt.
4. Wählen Sie das Element der Schwellwertmarkierung, dessen Farbe Sie ändern möchten, aus dem Listenfeld, in dem „Diagramm für Hinweis“, „Diagramm für nicht genügend Daten“, „Diagramm für Warnung“, „Text für Hinweis“, „Text für nicht genügend Daten“ und „Text für Warnung“ zur Auswahl stehen.

   Die aktuelle Einstellung für das Element wird rechts vom Listenfeld angezeigt.

5. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Farbe“ neben dem Anzeigefeld „Text“, um die Farbe einzustellen, die als Text angezeigt wird.
6. Wählen Sie eine Farbe aus der Basispalette oder mischen Sie eine neue Farbe, wie Sie es unter Windows gewohnt sind.
7. Klicken Sie danach auf „OK“.

   Es wird dann erneut das Fenster „Optionen“ angezeigt.
8. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Farbe“ neben dem Anzeigefeld „Hintergrund“, um die Farbe einzustellen, die als Hintergrund für das Schwellwertelement angezeigt wird.

   Dadurch erscheint die Farbpalette.
9. Wählen Sie eine Farbe aus der Basispalette oder mischen Sie eine neue Farbe, wie Sie es unter Windows gewohnt sind.
10. Klicken Sie danach auf „OK“.

    Es wird dann erneut das Fenster „Optionen“ angezeigt.
11. Wiederholen Sie die Schritte 4 bis 6, bis alle Schwellwert-Elemente aktualisiert sind, die Sie ändern möchten.
12. Sobald Sie die Farbe aller gewünschten Elemente geändert haben, klicken Sie auf „Speichern unter“.
13. Geben Sie einen Namen für das neuerstellte Schwellwertfarbschema ein.
14. Klicken Sie anschließend auf „OK“, um das Speichern des neuen Schemas unter dem eingegebenen Namen zu bestätigen.

 **Wichtig:**

Sie können die an einem Farbschema durchgeführten Änderungen jederzeit durch einen Klick auf „Anwenden“ anzeigen lassen. Wenn Sie dies tun, wird das aktuelle Farbschema auf alle Schwellwertmarkierungen angewendet, die in derzeit ausgeführten Berichten angezeigt werden.

Erstellen eines neuen Namensformats

In diesem Abschnitt wird ein Verfahren zur Erstellung eines neuen Namensformats für Berichte beschrieben.

Mit folgenden Schritten erstellen Sie ein neues Namensformat:

1. Wählen Sie aus dem Menü „Extras“ den Befehl „Optionen“, oder klicken Sie in der Funktionsleiste auf die Schaltfläche „Optionen“.
2. Wählen Sie die Registerkarte „Namensformat“.
3. Wählen Sie die Einheit, deren Namensformat Sie ändern möchten.
4. Im Textfeld „Format“ müssen Sie eines der Standardformate aus der Liste auswählen oder aber eine Namenskombination eingeben.
5. Klicken Sie auf „OK“.
6. Wenn Sie in Schritt 4 ein nicht als Standard vorgegebenes Namensformat eingegeben haben, wird es in der Formatsliste nicht als Standardoption gespeichert.
7. Um ein anderes Namensformat zu wählen, müssen Sie zur Registerkarte „Namensformat“ wechseln, dort das Format auswählen und dann mit „OK“ bestätigen.

Echtzeitberichte

Dieses Kapitel enthält eine kurze Beschreibung der verfügbaren Echtzeitberichte und eine Definition der Eingabefelder. Es gibt Ihnen die Informationen, die Sie zum Ausfüllen der Eingabefenster für Echtzeitberichte benötigen.

Aufbau der Echtzeitberichte

Im einzelnen werden folgende Themen behandelt:

Allgemeine Informationen zu Echtzeitberichten

Einführung

Echtzeitberichte vermitteln Supervisors den aktuellen Stand der Arbeit und des Status des Call Centers. So kann z. B. zur Ermittlung der Bereitschaft der Anrufer, Wartezeiten auf sich zu nehmen, die Anzahl der abgebrochenen Anrufe erfaßt und diese mit der Anzahl der Anrufe in der Warteschlange verglichen werden. Darüber hinaus kann die Produktivität der einzelnen Sachbearbeiter auf einen Blick miteinander verglichen und damit ermittelt werden, welche Sachbearbeiter für die Beschleunigung der Anrufnachbearbeitung Hilfe benötigen.

Standard-Echtzeitberichte:

- Echtzeitberichte zeigen den aktuellen Status der ACD-Aktivitäten (Automatic Call Distribution). Für Berichte gibt es die Datentypen „Status", „kumulativ" und „administrativ". (Eine Beschreibung dieser Datentypen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen*.)
- Echtzeitberichte zeigen Daten für den aktuellen Zeitraum an, und zwar für Sachbearbeiter-, Split/Skill-, Amtsleitung/Leitungsbündel-, Vektor- und VDN-Aktivitäten (Vector Directory Number), wie z. B. die Anzahl der ACD-Anrufe, der abgebrochenen Anrufe sowie die durchschnittliche Gesprächszeit usw. Alle Datenbankelemente und Berechnungen, die in Echtzeitberichten verwendet werden, beziehen ihre Daten aus aktuellen Intervall-Tabellen.
- Die Länge des aktuellen Intervalls für Echtzeit-ACD-Daten legen Sie im Fenster „System einrichten: Speicherintervalle" fest. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Ebenfalls in diesem Kapitel werden EAS (Expert Agent Selection)-, Vektor- und Grafikberichte beschrieben. Falls Sie nicht über die EAS-Funktion, die Vektorfunktion oder die Grafiksoftware verfügen, werden diese Berichtselemente nicht in Ihrem Menü angezeigt. Durch Kommunikations-Systemtyp, Benutzerrechte und Systemleistung wird festgelegt, welcher Bericht Ihnen angezeigt wird.

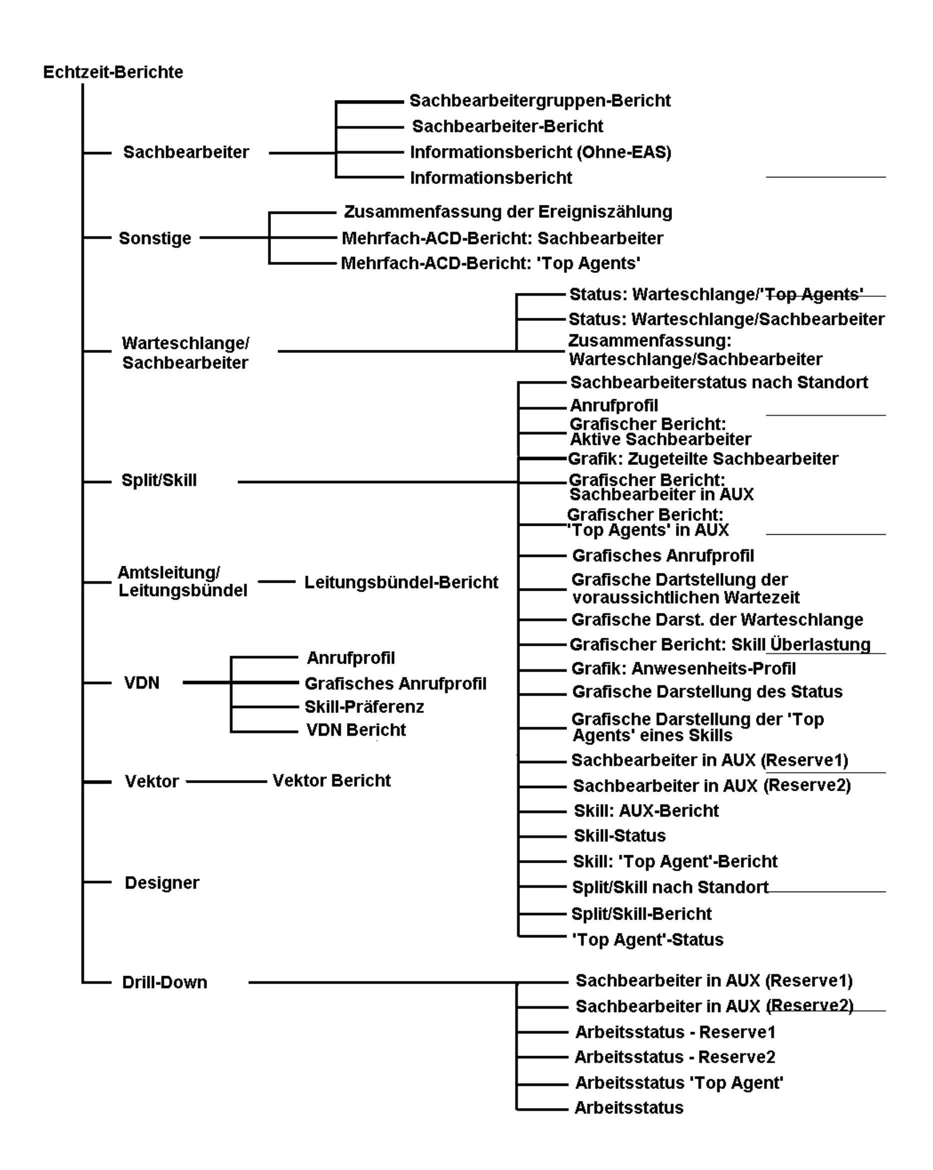
Darstellung

Dieses Kapitel enthält jeweils eine kurze Beschreibung der einzelnen verfügbaren Berichte und eine Definition der Eingabefelder. Sie erhalten beispielsweise die Informationen, die Sie zum Ausfüllen des Eingabefensters eines Echtzeitberichtes benötigen.

Dieses Kapitel enthält eine kurze Zusammenfassung und ein Beispiel für jeden Echtzeitbericht. Beim Erstellen eines Echtzeitberichts werden die Gesamtsummen der Berichtsspalten in der obersten Zeile des Berichts unter den Spaltentiteln angezeigt.

Diagramm des Echtzeitberichtssystems

Im folgenden Diagramm ist die Struktur des Systems zur Erstellung von Echtzeitberichten dargestellt. Im nächsten Abschnitt wird die in diesem Diagramm dargestellte Berichtsstruktur zunächst anhand von Sachbearbeiter-Berichten und dann anhand von anderen Berichten erläutert.



Sachbearbeiter-Berichte

In diesem Abschnitt werden Sachbearbeiter-Berichte beschrieben.

Allgemeine Informationen über Sachbearbeiter-Berichte

Inhalt eines Sachbearbeiter-Berichts

Sachbearbeiter-Berichten können Sie folgende spezielle Informationen zu Sachbearbeitern entnehmen:

- Sachbearbeitergruppen, die Sie im Subsystem „Datenbank für Zuordnungen“ eingerichtet haben
- Die aktuellen Aktivitäten aller Sachbearbeiter, die einem Split oder Skill zugeordnet sind
- Echtzeit-Informationen und -Statistiken zu bestimmten Sachbearbeitern

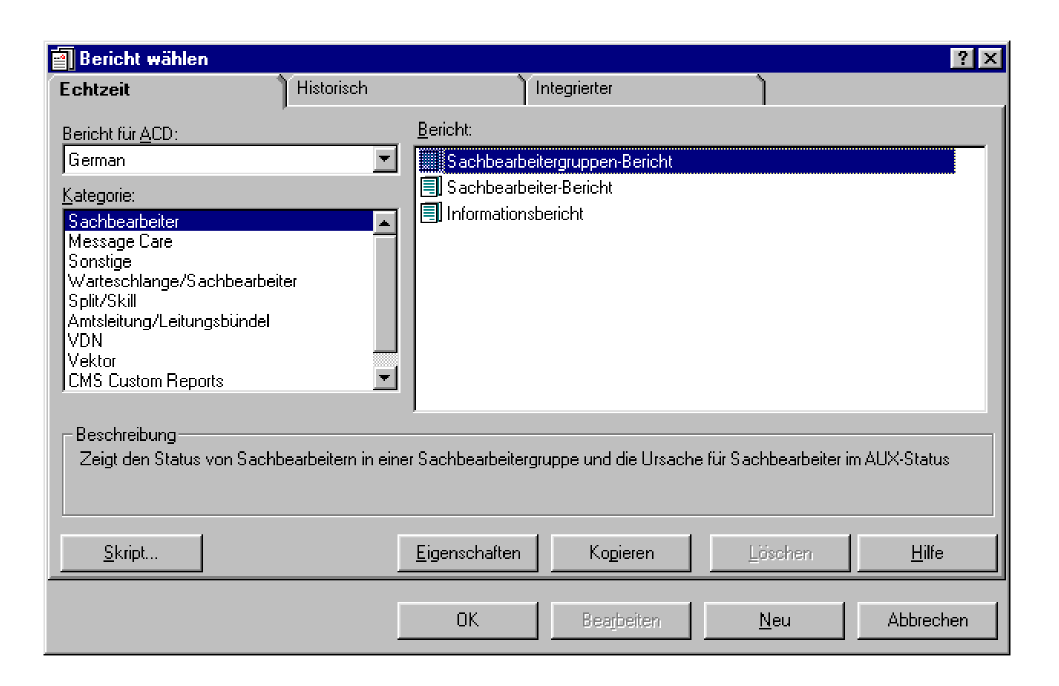
Aufbau von Sachbearbeiter-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von Sachbearbeiter-Berichten in Supervisor:

- Sachbearbeitergruppen-Bericht auf Seite 132
- Sachbearbeiter-Bericht auf Seite 135
- Sachbearbeiter-Informationsbericht auf Seite 138
- Grafischer Informationsbericht auf Seite 143

Beispiel für das Auswahlfenster für Sachbearbeiter-Berichte

Folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für Sachbearbeiter-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert.



Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte arbeiten mit dem Auswahlfenster und den Eingabefeldern für Sachbearbeiter-Berichte. Spezifische Informationen über die Dateneingabe sind in den Berichten selbst enthalten.

Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte

Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. So können Sie für die Ausführung des Berichts beispielsweise eine Sachbearbeitergruppe, einen Sachbearbeiternamen oder einen Split/Skill eingeben.

Eingabefelder

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für Sachbearbeiter-Echtzeitberichte aufgelistet:

Feld	Definition
Sachbearbeitergruppe	Geben Sie den Namen der Sachbearbeitergruppe ein, die Sie im Bericht anzeigen möchten. Jeder Name, der in dem Bericht angezeigt werden soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen" definiert worden sein.
Sachbearbeiter oder Sachbearbeitername	Geben Sie den Namen des Sachbearbeiters ein. Der Sachbearbeitername muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen" definiert worden sein. Ist das nicht der Fall, wird die Login-ID des Sachbearbeiters angezeigt.
Split/Skill	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Splits bzw. Skills ein, der in diesem Bericht angezeigt werden soll. Jeder Name, der in dem Bericht angezeigt werden soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen" definiert worden sein.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Geben Sie hier in Sekunden (3 bis 600) an, wie oft Avaya Call Management Center (CMS) die Berichtsdaten aktualisieren soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden" in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Sachbearbeitergruppen-Bericht

In einem Sachbearbeitergruppen-Bericht können Sie Sachbearbeiter nach Gruppen auflisten, die Sie im Subsystem „Datenbank für Zuordnungen“ eingerichtet haben. Diese Gruppen können z. B. neue Sachbearbeiter, Sachbearbeiter mit bestimmten Nebenstellenrufnummern oder beliebige andere Gruppen sein, die den Erfordernissen des Call Centers angepaßt wurden.

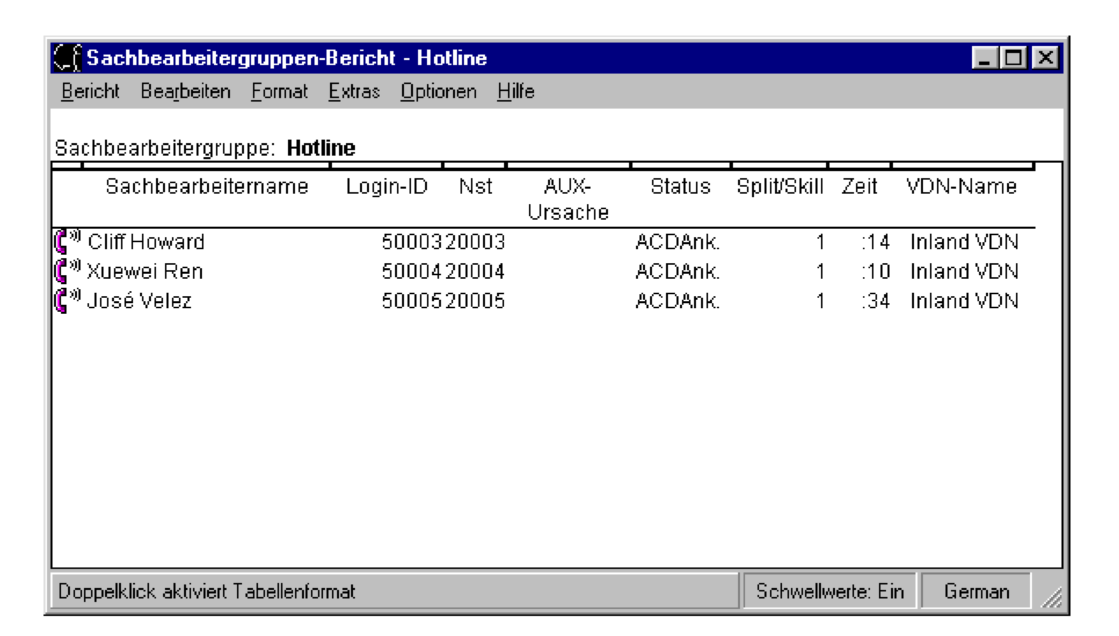
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- In diesem Bericht erscheint nur eine Sachbearbeitergruppe. Falls Sie Gruppen vergleichen möchten, können Sie zwei getrennte Berichte erstellen und zwischen den beiden hin- und herwechseln.
- Nur angemeldete und dieser Gruppe zugeordnete Sachbearbeiter erscheinen in diesem Bericht.
- Die Datenbankelemente für den Sachbearbeitergruppen-Bericht werden in der Tabelle cagent gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Sachbearbeiter-Berichte. Wählen Sie eine Sachbearbeitergruppe aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 130.

Beispiel für einen Sachbearbeitergruppen-Bericht

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel für einen Sachbearbeitergruppen-Bericht:



Beschreibung des Sachbearbeitergruppen-Berichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter-gruppe	Name der Sachbearbeitergruppe. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	Weder Datenbankelement noch Berechnung.
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst.	Die Nebenstelle, von der aus sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
AUX-Ursache	Die Ursache, die dem AUX-Status dieses Sachbearbeiters zugrundeliegt (z. B. Mittag, Pause, Besprechung oder Schulung). Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	AUXREASON
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	AWORKMODE und DIRECTION

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Wenn ein Sachbearbeiter mit einem Split/Skill-Anruf, einem direkten Sachbearbeiteranruf oder mit ACW (Nacharbeit) für den Anruf beschäftigt ist, dann ist WORKSKILL gleich OLDEST_LOGON: ● Wenn ein Sachbearbeiter aus dem BEREIT-Zustand mit einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befaßt ist, während er in AUX ist oder einen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ geschaltet hat; ● Wenn sich der Sachbearbeiter in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ gestellt hat. ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der Split/Skill, dem der ACD-Anruf zugeordnet wird. ● Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT), in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dies Feld leer.	WORKSKILL
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen. Die VDN wird mit dem aktuellen ACD-Anruf assoziiert. Wenn der VDN in der „Datenbank für Zuordnungen“ ein Name zugeordnet wurde, so erscheint dieser Name anstatt der Nummer im Bericht.	syn(VDN)

Sachbearbeiter-Bericht

In einem Sachbearbeiter-Bericht erscheinen die aktuellen Aktivitäten all jener Sachbearbeiter, die einem Split oder Skill zugeordnet sind. Es wird die Nebenstelle aufgeführt, von der aus der Sachbearbeiter sich angemeldet hat, der Arbeitsstatus des Sachbearbeiters, wie lange er sich bereits in diesem Arbeitsstatus befindet und der Split/Skill, in dem er derzeit arbeitet. Dieser Bericht enthält ebenfalls VDN-Informationen (sofern das System mit der Vektorfunktion ausgestattet ist).

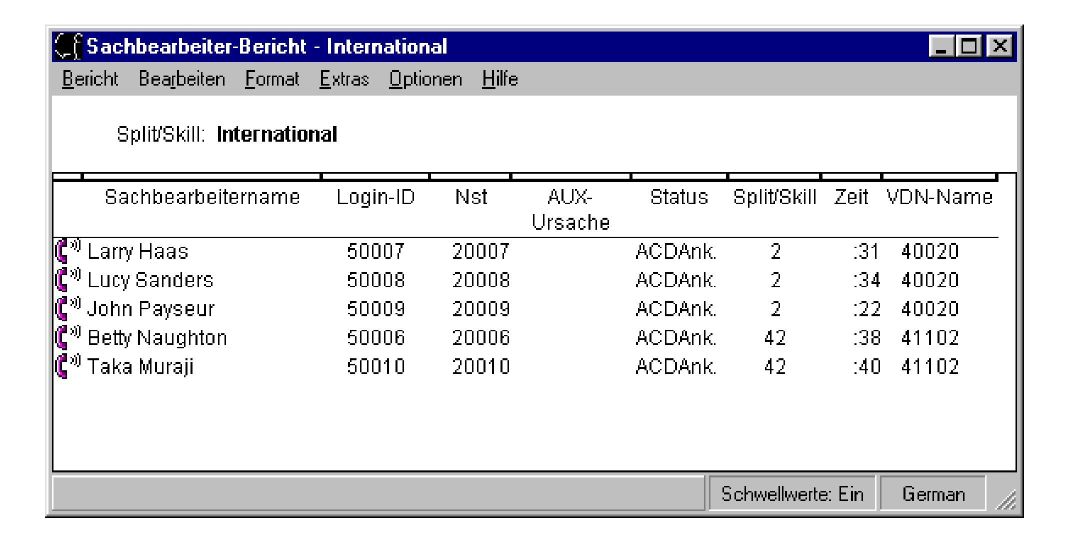
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Nur derzeit zugeordnete und bei dem Split/Skill angemeldete Sachbearbeiter erscheinen in diesem Bericht.
- Die Datenbankelemente für den Sachbearbeiter-Bericht werden in der Tabelle „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Sachbearbeiter. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 130.

Beispiel für einen Sachbearbeiter-Bericht

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel für einen Sachbearbeiter-Bericht:



Beschreibung des Sachbearbeiter-Berichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde.	syn(SPLIT)
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst.	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
AUX-Ursache	Die Ursache, die dem AUX-Status dieses Sachbearbeiters zugrundeliegt (z. B. Mittag, Pause, Besprechung oder Schulung). Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	AUXREASON
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	AWORKMODE und DIRECTION

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Wenn ein Sachbearbeiter mit einem Split/Skill-Anruf, mit einem direkten Sachbearbeiteranruf oder mit ACW (Nacharbeit) in Bezug auf den Anruf beschäftigt ist, ist WORKSKILL ist stets gleich OLDEST_LOGON: ● Wenn ein Sachbearbeiter aus dem BEREIT-Zustand mit einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befaßt ist, während er in AUX ist oder einen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten" geschaltet hat; ● Wenn sich der Sachbearbeiter in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten" gestellt hat. ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der Split/Skill, dem der ACD-Anruf zugeordnet wird. ● Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT), in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dies Feld leer.	WORKSKILL
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen. Die mit dem aktuellen ACD-Anruf assoziierte VDN. Wenn der VDN in der „Datenbank für Zuordnungen" ein Name zugeordnet wurde, so erscheint dieser Name anstatt der Nummer im Bericht.	VDN

Sachbearbeiter-Informationsbericht

Im Bericht „Sachbearbeiterinformationen“ werden Echtzeit-Daten und -Statistiken zu einem bestimmten Sachbearbeiter angezeigt.

Diese Version des Berichts „Sachbearbeiterinformationen“ ist für Benutzer mit Kommunikations-Systemen ohne EAS bestimmt.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

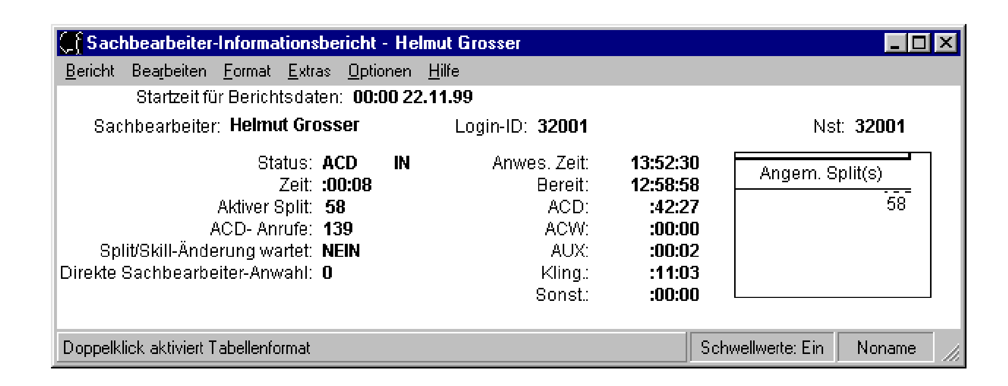
- Wenn Sie Echtzeit-Sachbearbeiterinformationen als Drill Down-Bericht aufrufen, können Sie über das Einblendmenü der rechten Maustaste auch den Bericht „Integrierte Sachbearbeiterinformation“ aufrufen.
- Dieser Bericht enthält eine Tabelle, die alle Splits auflistet, bei denen der Sachbearbeiter angemeldet ist. Wenn der Sachbearbeiter weiteren Splits zugeordnet, aber dort nicht angemeldet ist, werden diese nicht in der Tabelle aufgeführt.
- Wenn dieser Bericht vom Berichtauswahlfenster aus aufgerufen wird, müssen Sie einen Sachbearbeiternamen/eine Login-ID eingeben.
- Wenn dieser Bericht als Drill Down aufgerufen wird, werden die Angaben für diese Felder aus dem Ausgangsbericht übernommen.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiterinformationen“ werden in der Tabelle „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Berichte der Kategorie „Sachbearbeiterinformationen“. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Siehe Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 130.

Sie können auf folgende Weise auf den Bericht zugreifen:

- Über das Auswahlmenü „Echtzeit: Sachbearbeiter-Kategorie“.
- Durch Aufrufen des Drill Down-Berichts vom Sachbearbeiternamen oder von der Login-ID in anderen Berichten aus (z. B. Sachbearbeiter-Bericht, Sachbearbeitergruppen-bericht, Diagramm „Sachbearbeiter“ in AUX, Diagramm „Top-Agents“ in AUX oder sonstiger Echtzeit- bzw. integrierter Berichte).

Beispiel für einen Sachbearbeiter-Informationsbericht

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel für einen Sachbearbeiter-Informationsbericht:



Beschreibung des Sachbearbeiter-Informationsberichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst.	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	AWORKMODE und DIRECTION
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Aktiver Split	Der Split ist aktiv, wenn der Sachbearbeiter sich: ● in einem Split/Skill, in einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf oder in ACW befindet – in diesem Fall ist dies der Split/Skill, mit dem der Anruf oder die ACW (Nacharbeit) assoziiert wird. ● in BEREIT, AUX oder SONSTIGES befindet – in diesem Fall ist der Split gleich Null (leer). ● in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befindet – in diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● nach dem Status BEREIT in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befindet oder in AUX bzw. in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf nach dem Status BEREIT oder auch in AUX oder mit einem AUXIN/AUXOUT-Anruf auf Halten beschäftigt ist – in diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● in einem AUXIN-Anruf mit einem ACD-Anruf auf Halten befindet – in diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● in einem AUXOUT-Anruf mit einem ACD-Anruf auf Halten befindet – in diesem Fall ist dies der Split/Skill, der mit dem ACD-Anruf assoziiert wird. WORKSKILL unterscheidet sich nur dann von WORKSPLIT, wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist. In diesem Falle ist WORKSKILL leer, und WORKSPLIT enthält einen der Splits/Skills, in denen der Sachbearbeiter verfügbar ist.	syn(WORKSKILL)
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Warteschlange zum Split/Skill waren und im aktuellen Intervall von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	sum(ACDCALLS)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill-Änderung wartet?	Für diesen Sachbearbeiter wartet eine Verschiebung in einen anderen Split/Skill oder eine Änderung von Skills auf Ausführung. Nur verfügbar bei Kommunikations-Systemen mit der Funktion „Angemeldeten Sachbearbeiter verschieben". Die Werte für MOVEPENDING sind 0 = NEIN und 1 = JA.	MOVEPENDING
Direkte Sachbearbeiter-anwahl	Gesamtzahl der Split- und direkten Sachbearbeiteranrufe, die von diesem Sachbearbeiter innerhalb des aktiven Intervalls angenommen wurden. Dies ist die Anzahl der Anrufe, die der Sachbearbeiter angenommen hat, nicht die Anzahl der Anrufe, für die für den Sachbearbeiter ein Ereignis gezählt wurde.	sum(DA_SKILL)
BEREIT (AVAIL)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, während der der Sachbearbeiter im Zustand „Bereit" war, und zwar für Split- bzw. direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe in allen Splits.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter für diesen SPLIT mit ACD-Gesprächen beschäftigt war.	sum (<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt war. Dieser Wert enthält ACW für Split-ACD-Anrufe sowie auch ACW, die mit keinem Anruf assoziiert war.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>
AUX	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills im AUX-Zustand oder in AUXINCALLS bzw. AUXOUTCALLS war.	sum(TI_AUXTIME)
KLINGELN (RINGING)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten.	sum(I_RINGTIME)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits sonstige Arbeiten verrichtet hat. Der Sachbearbeiter setzt einen beliebigen Anruf auf Halten, während er im AUTO IN- oder MANUAL IN-Modus ist und führt keine andere Tätigkeit aus; der Sachbearbeiter hat gewählt, um einen Anruf auszuführen oder um eine Funktion zu aktivieren; ein Nebenstellenanruf klingelte, während keine andere Tätigkeit ausgeführt wurde. Bei allen Kommunikations-Systemen wird TI_OTHERTIME erfaßt, sobald die Verbindung mit dem Kommunikations-System hergestellt ist oder nachdem der Sachbearbeiter sich angemeldet hat und bevor CMS vom Kommunikations-System über den Status des Sachbearbeiters informiert wurde. „TI_"-Zeit wird nur für den Split/Skill aufgezeichnet, in dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. „TI_"-Zeit muß für alle Splits/Skills summiert werden, in denen sich die Sachbearbeiter anmelden können, falls sich die Anmeldereihenfolge innerhalb des Datenerfassungsintervalls ändert.	sum(TI_OTHERTIME)
Split	Die Split-Nummer oder der Split-Name, die/der der Nebenstelle zugeordnet oder bei der/dem der Sachbearbeiter angemeldet ist.	syn(SPLIT)

Grafischer Informationsbericht

In grafischen Informationsberichten werden Echtzeit-Daten und -Statistiken zu einem bestimmten Sachbearbeiter angezeigt.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Supervisors können diesen Bericht verwenden, um weitere Daten über einen bestimmten Sachbearbeiter zu erhalten, ohne mehrere Schritte bzw. mehrere Berichte ausführen zu müssen. Dieser Bericht bietet dem Supervisor die erforderlichen Informationen für die Entscheidung, ob einem Skill ein Sachbearbeiter hinzugefügt werden soll oder ob einer herausgenommen werden soll.
- Dieser Bericht ist bei allen Kommunikations-Systemversionen verfügbar. Der Inhalt dieses Berichts hängt von der Version des Kommunikations-Systems ab, auf dem er ausgeführt wird.
- Die Datenbankelemente für grafische Informationsberichte werden in der Tabelle „cagent" gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Berichte der Kategorie „Sachbearbeiterinformationen". Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Siehe Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 130.

Sie können folgendermaßen auf diesen Bericht zugreifen:

- Über das Auswahlmenü „Echtzeit: Sachbearbeiter-Kategorie".
- Indem Sie den Drill Down-Bericht zum Sachbearbeiternamen oder zur Login-ID in anderen Berichten aufrufen (z. B. in Sachbearbeiterinformations-, Arbeitsmodus- oder grafischen AUX-Sachbearbeiter-Berichten).

Folgendes Beispiel des Berichts zeigt die Daten, die für das Kommunikations-System enthalten sind:

- Diagramme:

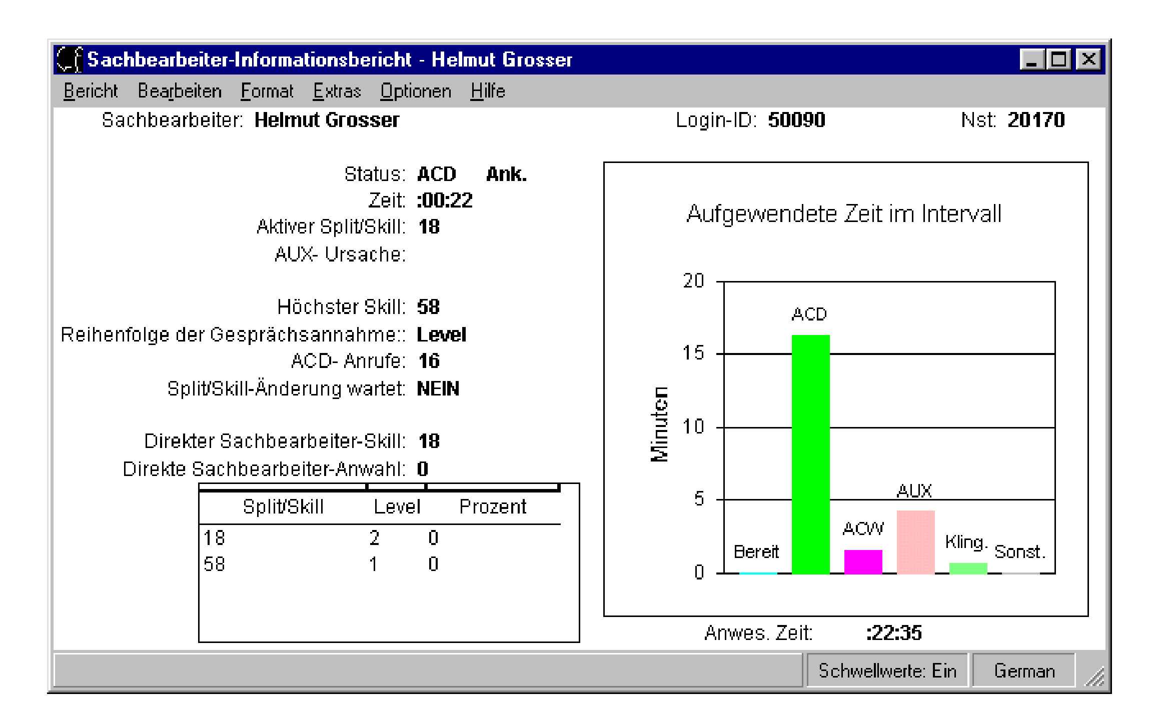
  Es handelt sich hier um ein vertikales Balkendiagramm, in dem sich die Zeit (in Minuten) auf der Y-Achse und die Sachbearbeiterzustände auf der X-Achse befinden. Das Diagramm zeigt, wieviel Zeit (in Minuten) der Sachbearbeiter während des aktuellen Intervalls in den einzelnen Zuständen verbracht hat. Das Diagramm hat normalerweise keine Legende.
- Tabellendaten:

  In einer Tabelle ist der Skill aufgeführt, dem der Sachbearbeiter zugeordnet ist, sowie auch der Skill-Level von 1 bis 16 oder R1 oder R2 (bei Kommunikations-Systemen mit EAS) bzw. das Prioritätsniveau mit **1** für das primäre und **2** für das sekundäre Niveau (bei Vor-ECS-Kommunikations-Systemen mit EAS-Funktion).

  Eine Bildlaufleiste erscheint nur dann, wenn die Anzahl der dem Sachbearbeiter zugeordneten Skills in der Tabelle nicht auf einmal angezeigt werden kann.
- Echtzeitbericht-Status

Beispiel für einen grafischen Informationsbericht

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel für einen grafischen Informationsbericht:



Beschreibung von grafischen Informationsberichten

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst.	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	AWORKMODE und DIRECTION
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Aktiver Skill	Der Skill ist in folgenden Fällen aktiv: ● wenn der Sachbearbeiter sich in einem Split/Skill, in einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf oder in ACW befindet. Dies ist dann der dem Anruf oder der ACW zugeordnete Split/Skill. ● wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist oder sich im Status AUX oder SONSTIGES befindet. Der Wert ist in diesem Fall gleich Null (leer). ● wenn der Sachbearbeiter sich in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befindet. Dies ist der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● wenn der Sachbearbeiter sich nach dem Status BEREIT in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf, in AUX oder bei einem AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ befindet. Dies ist der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● wenn der Sachbearbeiter sich in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ hat. Dies ist der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● wenn der Sachbearbeiter sich in einem AUXOUT-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ gestellt hat. Dies ist der Split/Skill, der dem ACD-Anruf zugewiesen ist. WORKSKILL unterscheidet sich nur dann von WORKSPLIT, wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist. In diesem Falle ist WORKSKILL leer, und WORKSPLIT enthält einen der Splits/Skills, in denen der Sachbearbeiter verfügbar ist.	syn(WORKSKILL)
AUX-Ursache	Für das Kommunikations-System ist dies der Ursachencode, der mit dem AUX-Zustand (Pause, Besprechung usw.) dieses Sachbearbeiters assoziiert ist. Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	syn(AUXREASON)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Höchster Skill	Der zuerst eingerichtete, gemessene Skill mit dem höchsten Level, wobei Skill-Level 1 der höchste und Skill-Level 16 der niedrigste ist. Der TOPSKILL eines Sachbearbeiters ist 0, außer wenn PREFERENCE gleich Skill-Level (LVL) ist. Das bedeutet, daß ein Sachbearbeiter keinen höchsten Skill hat oder in allen Split-Tabellen mit TOPSKILL-Datenelementen geführt wird, wenn deren Reihenfolge der Anrufannahme den größten Bedarf (NEED) oder die größte Prozentzuweisung (PCNT) aufweist. Darüber hinaus haben Sachbearbeiter mit Skill-Level-Präferenz, aber lediglich Reserve-Level für alle Skills, keinen TOPSKILL.	syn(TOPSKILL)
Reihenfolge der Gesprächs-annahme	Reihenfolge der Gesprächsannahme des Sachbearbeiters. Zulässige Werte sind hier „leer“, „Skill-Level“ (LVL), „Größter Bedarf“ (NEED) und „Prozentual“ (PCNT).	syn(PREFERENCE)
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Warteschlange zum Split/Skill waren und im aktuellen Intervall von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	sum(ACDCALLS)
Split/Skill-Änderung wartet	Für diesen Sachbearbeiter wartet eine Verschiebung in einen anderen Split/Skill oder eine Änderung von Skills auf Ausführung. Nur verfügbar bei Kommunikations-Systemen mit der Funktion „Angemeldeten Sachbearbeiter verschieben“. Die Werte für MOVEPENDING sind 0 = NEIN und 1 = JA.	MOVEPENDING
Direkter Sachbearbei-ter-Skill	Der derzeit als direkter Sachbearbeiter-Skill zugeordnete Skill. Direkte Sachbearbeiteranwahl für diesen Sachbearbeiter wird in die Warteschlange für diesen Skill geleitet.	syn(DA_SKILL)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Direkte Sachbearbei-teranwahl	Gesamtzahl der Split-/Skill- und direkten Sachbearbeiteranrufe, die von diesem Sachbearbeiter innerhalb des aktiven Intervalls angenommen wurden. Dies ist die Anzahl der Anrufe, die der Sachbearbeiter angenommen hat, nicht die Anzahl der Anrufe, für die für den Sachbearbeiter ein Ereignis gezählt wurde.	sum(DA_ACDCALLS)
Skill	Name oder Nummer des Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Level	Der mit diesem SKILL assoziierte Skill-Level (1-16, R1 oder R2).	syn(LEVEL)
Prozent	Der dem Sachbearbeiter für diesen SPLIT zugewiesene Prozentsatz. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	PERCENT
BEREIT (AVAIL)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter für Split/Skill-Anrufe bzw. direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe in allen Splits/Skills „verfügbar" war.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter für ACD-Gespräche in diesem Split aufgewandt hat.	sum (<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter mit Nacharbeit (ACW) verbracht hat. Dieser Wert enthält ACW für Split/Skill-ACD-Anrufe sowie auch ACW, die nicht mit dem Anruf assoziiert war.	sum(<TOTAL_I_ ACWTIME>)
AUX	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills im AUX-Zustand oder mit AUX INCALLS- oder AUX OUTCALLS-Anrufen verbracht hat.	sum(TI_AUXTIME)
KLINGELN (RINGING)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten.	sum(I_RINGTIME)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills sonstige Arbeiten verrichtet hat. Der Sachbearbeiter setzt einen beliebigen Anruf auf Halten, während er im AUTO IN- oder MANUAL IN-Modus ist und führt keine andere Tätigkeit aus; der Sachbearbeiter hat gewählt, um einen Anruf auszuführen oder um eine Funktion zu aktivieren; ein Nebenstellenanruf klingelte, während keine andere Tätigkeit ausgeführt wurde. Bei allen Kommunikations-Systemen wird TI_OTHERTIME für den Zeitraum ab Verbindung mit dem Kommunikations-System bzw. ab Anmeldung des Sachbearbeiters bis hin zur Benachrichtigung von CMS über den Status des Sachbearbeiters durch das Kommunikations-System ermittelt. „TI_"-Zeit wird nur für den Split/Skill aufgezeichnet, in dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. „TI_"-Zeit muß für alle Splits/Skills summiert werden, in denen sich die Sachbearbeiter anmelden können, falls sich die Anmeldereihenfolge innerhalb des Datenerfassungsintervalls ändert.	sum(TI_OTHERTIME)
Angemeldete Zeit	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in einem beliebigen Split/Skill angemeldet war. „TI_"-Zeit wird nur für den Split/Skill aufgezeichnet, in dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. „TI_"-Zeit muß für alle Splits/Skills summiert werden, bei denen sich die Sachbearbeiter anmelden können (für den Fall, daß sich die Anmeldereihenfolge während des Datenerfassungsintervalls ändert).	sum(TI_STAFFTIME)

Sonstige Berichte

In diesem Abschnitt werden die sonstigen Berichte beschrieben.

Allgemeine Informationen über sonstige Berichte

Inhalt sonstiger Berichte

Sonstigen Echtzeitberichten können Sie die folgenden speziellen Informationen entnehmen:

- Eine Zusammenfassung darüber, wie oft ein Sachbearbeiter in einem Split/Skill im aktuellen Intervall eine der neun Ereignistasten gedrückt hat, während er in einem ACD-Anruf oder mit anrufbezogener Nacharbeit (ACW) beschäftigt war.
- Echtzeit-Informationen zur Anrufbearbeitung
- Skill-Informationen über Skills aus mehreren ACDs

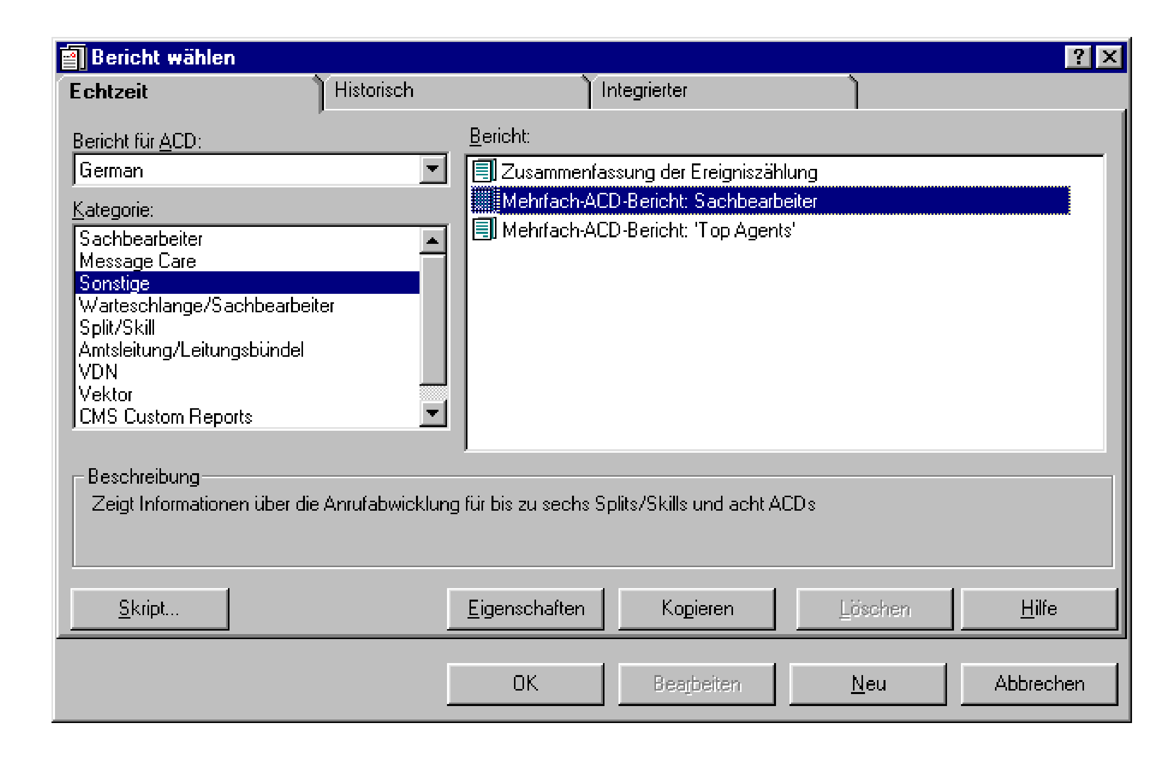
Aufbau von sonstigen Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau der sonstigen Berichte:

- Bericht „Zusammenfassung der Ereigniszählung“ auf Seite 152
- Mehrfach-ACD-Bericht: Sachbearbeiter auf Seite 156
- Mehrfach-ACD-Bericht: „Top Agents“ auf Seite 165

Auswahlfenster für sonstige Berichte

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für sonstige Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert.



Bericht „Zusammenfassung der Ereigniszählung“

Im Bericht „Zusammenfassung der Ereigniszählung“ wird die Häufigkeit angezeigt, mit der ein Sachbearbeiter in einem Split/Skill im aktuellen Intervall eine der neun Ereignistasten gedrückt hat, während er in einem ACD-Anruf oder mit anrufbezogener Nacharbeit (ACW) beschäftigt war.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

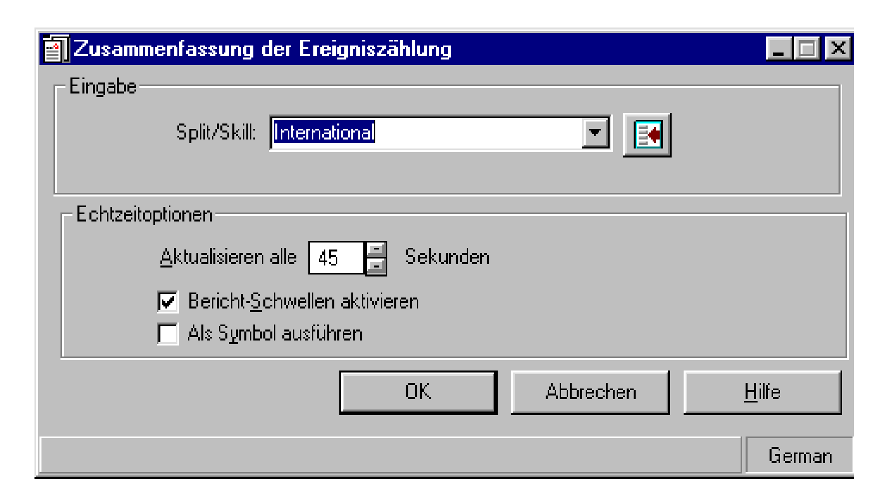
- Sie können die Ereignistasten nach Belieben konfigurieren (z. B. kann die Anzahl der Anrufe dargestellt werden, die aufgrund einer bestimmten Anzeige, Sonderaktion oder geographischen Region generiert wurden).
- Ereigniszählungen werden nur aufgezeichnet, während ein Sachbearbeiter in einem ACD-Gespräch ist oder sich mit anrufbezogener Nacharbeit befaßt. Wenn sich ein Sachbearbeiter im AUTO-IN-Modus befindet, wird der ACD-Anruf beendet, sobald der Anrufer auflegt. Eine Ereigniszählung kann danach nicht mehr ausgeführt werden. Zur Aufzeichnung der Ereigniszählungen wird empfohlen, daß Sachbearbeiter die manuelle Bereitschaltung (Manual-In) verwenden. Wenn der Anrufer in diesem Zustand auflegt, wird der Sachbearbeiter auf „Nacharbeit“ (ACW) geschaltet und kann Eingaben zur Ereigniszählung vornehmen.
- Die Datenbankelemente für den Leitungsbündel-Bericht werden in der Tabelle csplit gespeichert.

Beziehungen zu anderen Subsystemen

Ereignis 0 (Übertragungsprobleme) wird in Amtsleitungs- und Leitungsbündel-Überschreitungsberichten angezeigt.

Eingabefenster für die Zusammenfassung der Ereigniszählung

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Eingabefensters für die Zusammenfassung der Ereigniszählung. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Berichtseingabefenster ausfüllen.



Eingabefelder für die Zusammenfassung der Ereigniszählung

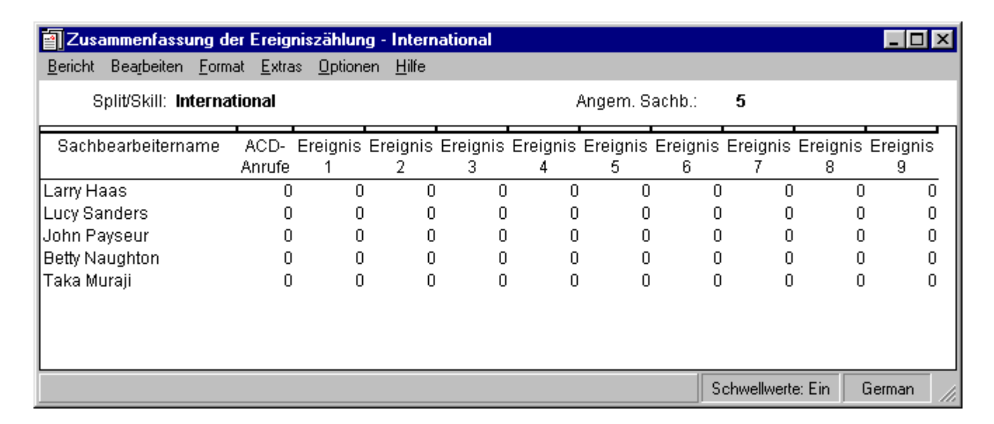
In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für Berichte zur Zusammenfassung der Ereigniszählung aufgelistet.

Feld	Definition
Split/Skill	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Splits/Skills ein, für den Sie einen Bericht erstellen wollen. Sie können nur dann einen Split/Skill-Namen eingeben, wenn dieser zuvor in der Datenbank definiert wurde.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden" in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.

Feld	Definition
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Beispiel für einen Bericht zur Zusammenfassung der Ereigniszählung

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Berichts für die Zusammenfassung der Ereigniszählung.



Beschreibung des Berichts zur Zusammenfassung der Ereigniszählung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde.	syn(SPLIT)
Angemeldete Sachbearbeiter	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die bei den einzelnen Splits/Skills angemeldet sind.	STAFFED

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiteranrufe, die von diesem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dies ist die Anzahl der Anrufe, die der Sachbearbeiter angenommen hat, nicht die Anzahl der Anrufe, für die für den Sachbearbeiter ein Ereignis gezählt wurde.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS < TOTAL_ACDCALLS>
Ereignis 1...9	Die Häufigkeit, mit der dieser Sachbearbeiter während des angegebenen Zeitraums eine Ereigniszählung (1 - 9) ausgelöst hat. Dies gilt bei ACD-Anrufen oder während der Nacharbeit (ACW) im Zusammenhang mit ACD-Anrufen, die während dieses Intervalls für diesen Split/Skill aufgezeichnet wurden.	EVENT1 …9

Mehrfach-ACD-Bericht: Sachbearbeiter

Dieser Bericht enthält Echtzeit-Informationen zur Anrufbearbeitung. Diese Informationen können gleichzeitig für bis zu acht Splits/Skills und bis zu acht ACDs angefordert werden. Mit diesem Bericht können ähnliche Splits/Skill-Daten in verschiedenen ACDs bewertet und miteinander verglichen werden. Mit diesen Informationen können Sie Auslastung und Anrufbearbeitungsleistung, Sachbearbeiterzuteilung oder andere ACD-Konfigurationsalternativen feststellen, um so die Arbeitsbelastung auszugleichen und die Anzahl der abgebrochenen Anrufe zu reduzieren.

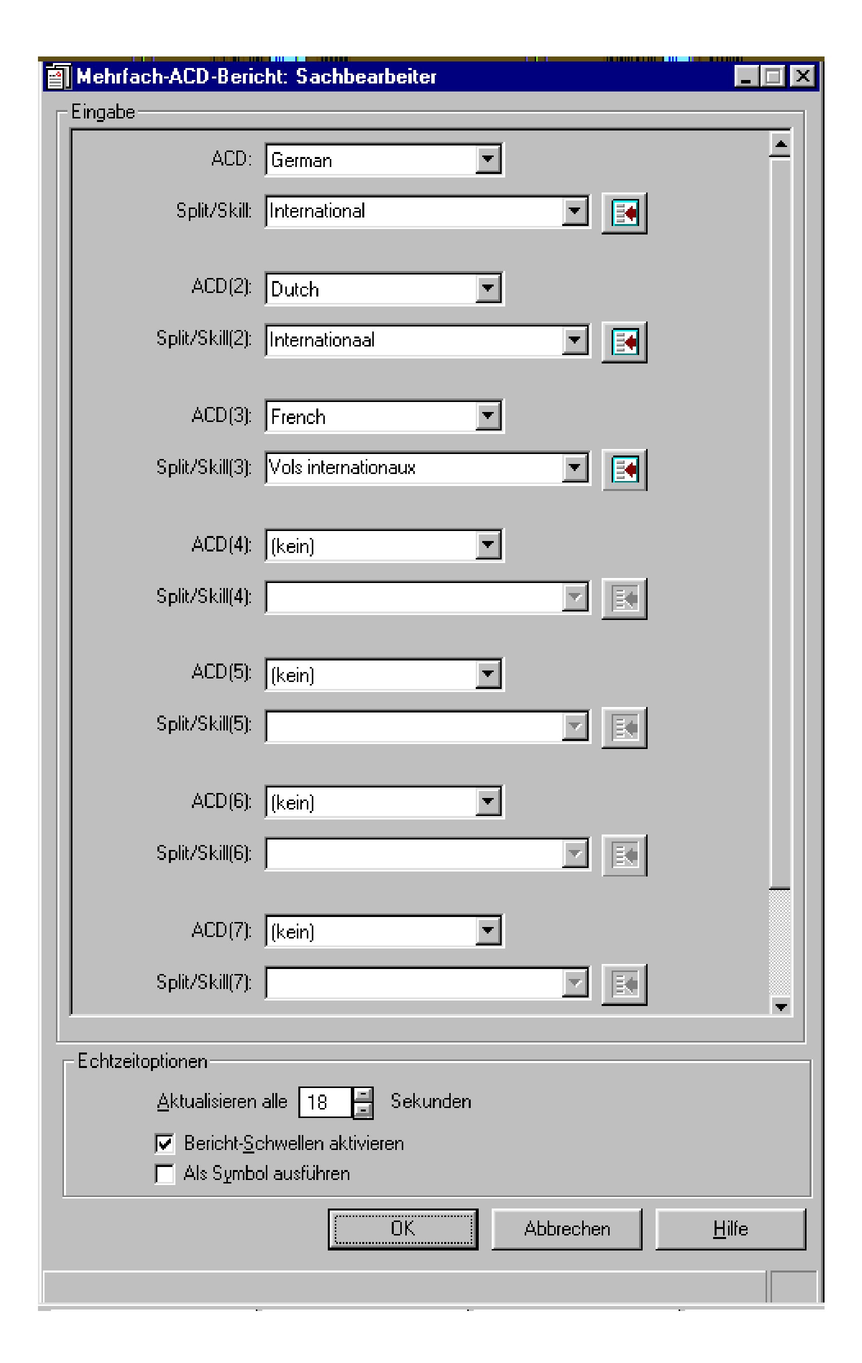
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Das Berichtselement „Mehrfach-ACD“ erscheint auch dann im Menü „Berichte“, wenn nur eine ACD im CMS installiert ist.
- Die Datenbankelemente für Mehrfach-ACD-Berichte werden in der Tabelle csplit gespeichert.
- Dieser Bericht kann Daten über bis zu acht ACDs enthalten.

Eingabefenster für Mehrfach-ACD-Berichte

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Eingabefensters für Mehrfach-ACD-Berichte. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Berichtseingabefenster ausfüllen.



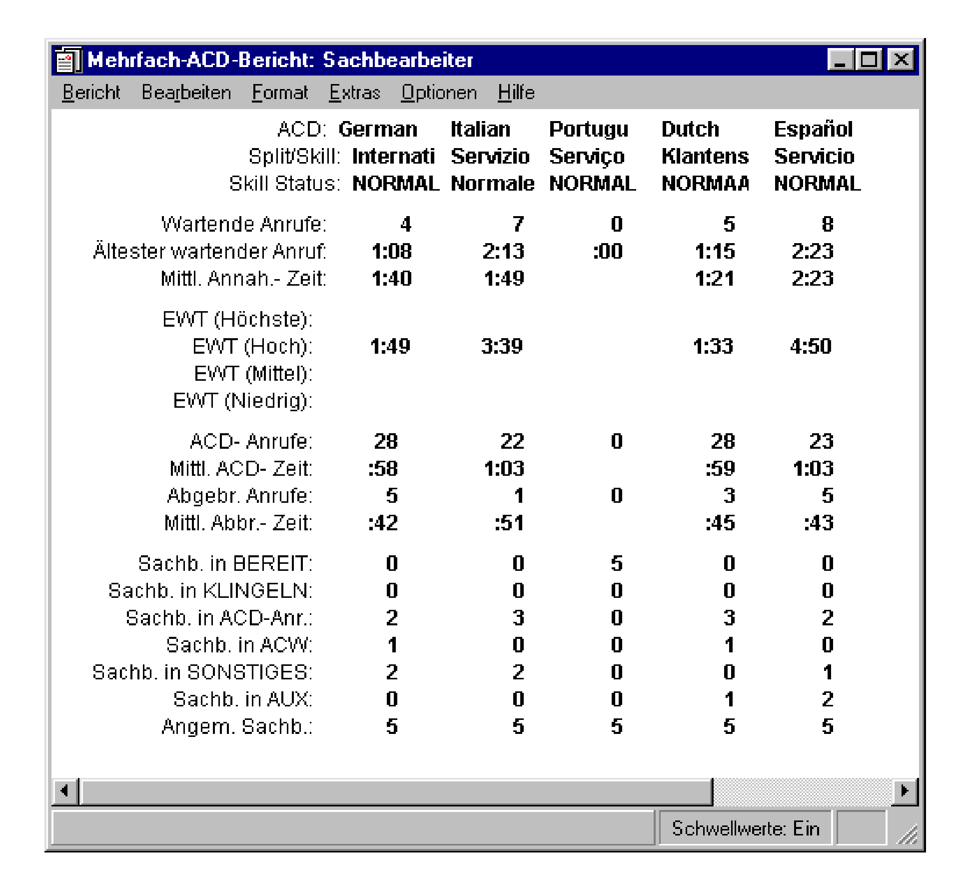
Eingabefelder für Mehrfach-ACD-Berichte

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für Mehrfach-ACD-Berichte beschrieben:

Feld	Definition
Erste bis achte ACD	Geben Sie die Namen oder Nummern der ersten bis sechsten ACD ein, für die Sie den Bericht erstellen wollen. Sie können nur dann einen ACD-Namen eingeben, wenn dieser zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen" eingerichtet wurde.
Split/Skill	Geben Sie die Namen oder Nummern der Split/Skills ein, für die Sie den Bericht erstellen wollen. Sie können nur dann einen Split/Skill-Namen eingeben, wenn dieser zuvor in der Datenbank definiert wurde.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier in Sekunden fest (3 bis 600), wie oft CMS die Berichtsdaten aktualisieren soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden" in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Beispiel für einen Mehrfach-ACD-Bericht

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel für einen Mehrfach-ACD-Bericht:



Mehrfach-ACD-Bericht: Sachbearbeiter

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

ACD:	German	Italian	Portugu	Dutch	Español
Split/Skill:	Internati	Servizio	Serviço	Klantens	Servicio
Skill Status:	NORMAL	Normale	NORMAL	NORMAA	NORMAL
Wartende Anrufe:	4	7	0	5	8
Ältester wartender Anruf:	1:08	2:13	:00	1:15	2:23
Mittl. Annah.- Zeit:	1:40	1:49		1:21	2:23
EWT (Höchste):					
EWT (Hoch):	1:49	3:39		1:33	4:50
EWT (Mittel):					
EWT (Niedrig):					
ACD- Anrufe:	28	22	0	28	23
Mittl. ACD- Zeit:	:58	1:03		:59	1:03
Abgebr. Anrufe:	5	1	0	3	5
Mittl. Abbr.- Zeit:	:42	:51		:45	:43
Sachb. in BEREIT:	0	0	5	0	0
Sachb. in KLINGELN:	0	0	0	0	0
Sachb. in ACD-Anr.:	2	3	0	3	2
Sachb. in ACW:	1	0	0	1	0
Sachb. in SONSTIGES:	2	2	0	0	1
Sachb. in AUX:	0	0	0	1	2
Angem. Sachb.:	5	5	5	5	5

Schwellwerte: Ein

Beschreibung eines Mehrfach-ACD-Berichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Namen oder Nummern der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die die Daten ausgewählt wurden.	syn(ACD)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung1“ und „Überlastung2“. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	SKSTATE

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeitdauer in Sekunden, die der älteste Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat, bevor er von einem Sachbearbeiter angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht haben, bevor ein Sachbearbeiter sie angenommen hat. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME/ACDCALLS/ <AVG_ANSWER_SPEED>
EWT (Höchste)	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs der höchsten Priorität in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Ist das Vektorverfahren nicht aktiviert, werden die EWT-Titel und -Spalten angezeigt. Die Felder sind jedoch leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTTOP

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
EWT (Hoch)	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit hoher Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anruf mit hoher Priorität in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Ist das Vektorverfahren nicht aktiviert, werden die EWT-Titel und -Spalten angezeigt. Die Felder sind jedoch leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen" eingestellt werden.	EWTHIGH
EWT (Mittel)	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit mittlerer Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs mit mittlerer Priorität in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Ist das Vektorverfahren nicht aktiviert, werden die EWT-Titel und -Spalten angezeigt. Die Felder sind jedoch leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen" eingestellt werden.	EWTMEDIUM

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
EWT (Niedrig)	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit niedriger Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs, dem niedrige Priorität zugewiesen wurde, in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Ist das Vektorverfahren nicht aktiviert, werden die EWT-Titel und -Spalten angezeigt. Die Felder sind jedoch leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTLOW
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Split/Skill-Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Bei den Kommunikations-Systemen mit ASAI enthält dieser Wert keine direkten Sachbearbeiteranrufe, sondern die ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer für alle an diesen Split/Skill gerichteten ACD-Anrufe. Dieser Wert enthält keine Haltezeit von direkten Sachbearbeiteranrufen, aber er enthält die Gesprächsdauer aller abgehenden ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der wartenden Anrufe für jeden Split/Skill, die vor der Annahme durch einen Sachbearbeiter abgebrochen wurden. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingelten, jedoch keine Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl. Dieser Wert beinhaltet auch die Anzahl der abgehenden Gespräche für jeden Split/Skill, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden, bevor der Sachbearbeiter angenommen hat.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern (in Split/Skill oder VDN), bevor sie dann den Anruf abgebrochen haben.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Verfügbare Sachbearbeiter	Gesamtanzahl von Sachbearbeitern in jedem Split/Skill, die verfügbar sind, um ACD-Anrufe entgegenzunehmen.	AVAILABLE
Sachb. in KLINGELN	Die aktuelle Anzahl der Sachbearbeiter, die verfügbar sind und an deren Sprachterminal noch nicht entgegengenommene ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln. Wenn der Sachbearbeiter einen Anruf tätigt oder einen Nebenstellenanruf annimmt, befindet er sich im AUX-Status und nicht im KLINGELN-Status.	AGINRING
Sachb. in ACD-Anr.	Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills mit ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	ONACD
Sachb. in ACW	Anzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills im Arbeitsmodus „Nacharbeit" sind. Dazu zählen Sachbearbeiter in ACWIN/ACWOUT-Gesprächen sowie Sachbearbeiter in Nacharbeit (ACW), die sich nicht auf einen ACD-Anruf bezieht.	INACW

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter in SONSTIGES	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeiterpositionen, die sonstige Arbeiten erledigen. Sachbearbeiterpositionen erscheinen als OTHER, sofort nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und sofort nachdem die Sachbearbeiter sich angemeldet haben, noch bevor CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wird. Im Auto-In- oder im Manual-In-Status hat der Sachbearbeiter folgende Aktivitäten ausgeführt. Der Sachbearbeiter hat einen Anruf auf Halten gesetzt und keine weitere Handlung ausgeführt. Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; Sachbearbeiter, die gerade gewählt haben, um einen Anruf zu tätigen oder um eine Funktion zu aktivieren; Sachbearbeiter, die einen klingelnden direkten Anruf in die Warteschlange eines anderen Splits/Skills leiteten, aber dann keine weitere Tätigkeit ausführten. Sachbearbeiter, die bei einem Kommunikations-System ohne EAS bei mehreren Splits angemeldet waren und Arbeit für einen anderen Split als diesen ausführten.	SONSTIGES (OTHER)
Sachb. in AUX	Aktuelle Anzahl an Sachbearbeitern, die sich im Arbeitsmodus AUX befinden, und zwar für alle Splits/Skills, einschließlich derjenigen, die mit AUXIN- oder AUXOUT-Anrufen befaßt sind.	INAUX
Angem. Sachb.	Anzahl der im jeweiligen Split/Skill angemeldeten Sachbearbeiter.	STAFFED

Mehrfach-ACD-Bericht: „Top Agents“

Dieser Bericht führt Skill-Informationen über Skills aus mehreren ACDs auf. Sachbearbeiterzählungen enthalten auch „Top Agents“ und Reserve-Sachbearbeiter. In diesen Bericht können Sie Skills aus verschiedenen ACDs eingeben, die auf dem CMS-Server vorhanden sind.

Das Berichtselement „Mehrfach-ACD“ erscheint auch dann im Menü „Berichte“, wenn nur eine ACD im CMS installiert ist.

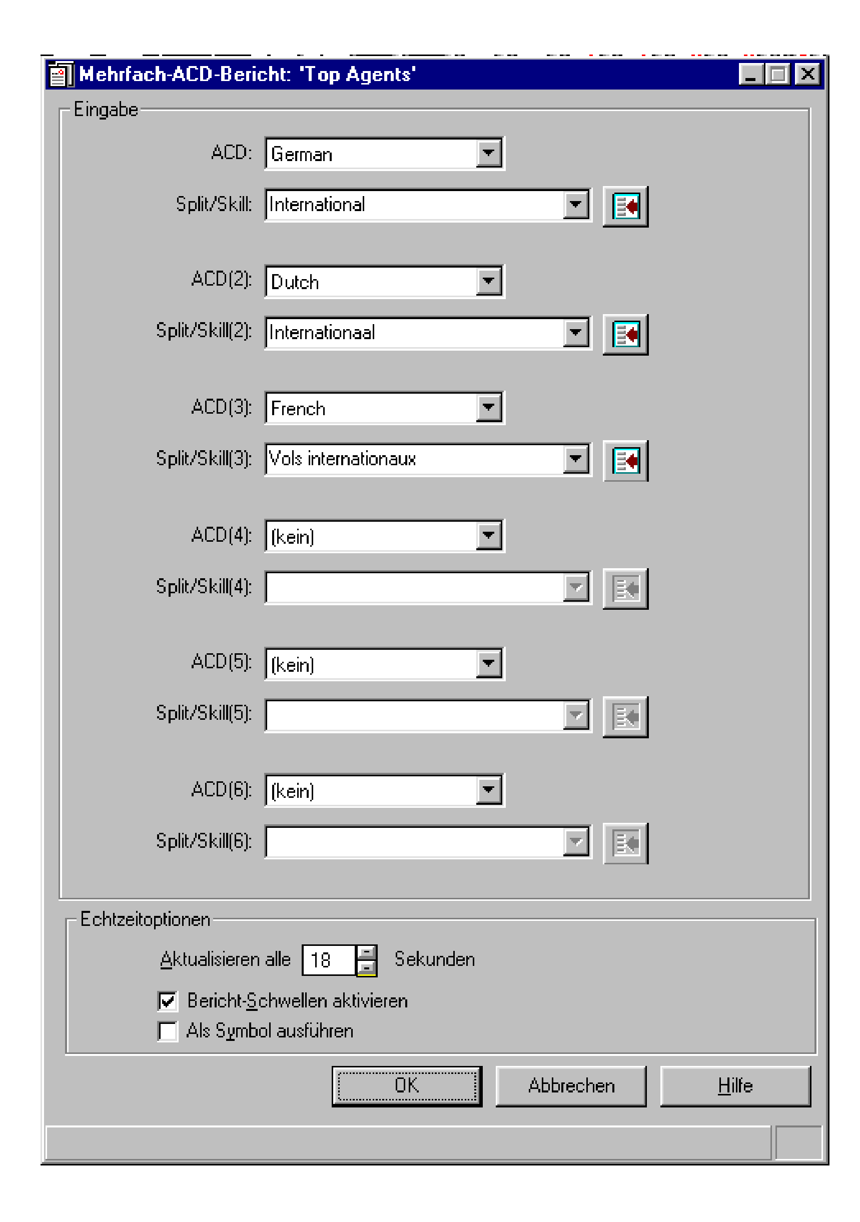
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- In diesem Bericht erscheint die Anzahl der Sachbearbeiter, die diesen Skill als höchsten Skill haben.
- In diesem Bericht erscheint die Anzahl der Sachbearbeiter mit diesem Split als ältestem Split: OLDEST_LOGON bei Kommunikations-Systemen ohne EAS.
- Die Menüoptionen für diesen Bericht werden nur angezeigt, wenn EAS aktiviert ist. Der Bericht kann für jede aktive ACD in CMS ausgeführt werden.
- Top Agents sind Sachbearbeiter, für die der entsprechende Skill die höchstmögliche Qualifikation darstellt. Wenn Sachbearbeiter über mehr als einen Skill mit der höchsten Qualifikation verfügen, ist der zuerst zugeordnete der höchste Skill.
- Die Datenbankelemente für Mehrfach-ACD-Berichte über „Top Agents“ werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Der Standardbericht kann nur Daten zu sechs ACDs enthalten. Zur Anzeige von Informationen für acht ACDs muß der Bericht mit Hilfe von „Report Designer“ entsprechend angepaßt werden.

Eingabefenster für Mehrfach-ACD-Berichte über „Top-Agents“

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Eingabefensters für Mehrfach-ACD-Berichte über „Top Agents“. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Berichtseingabefenster ausfüllen.



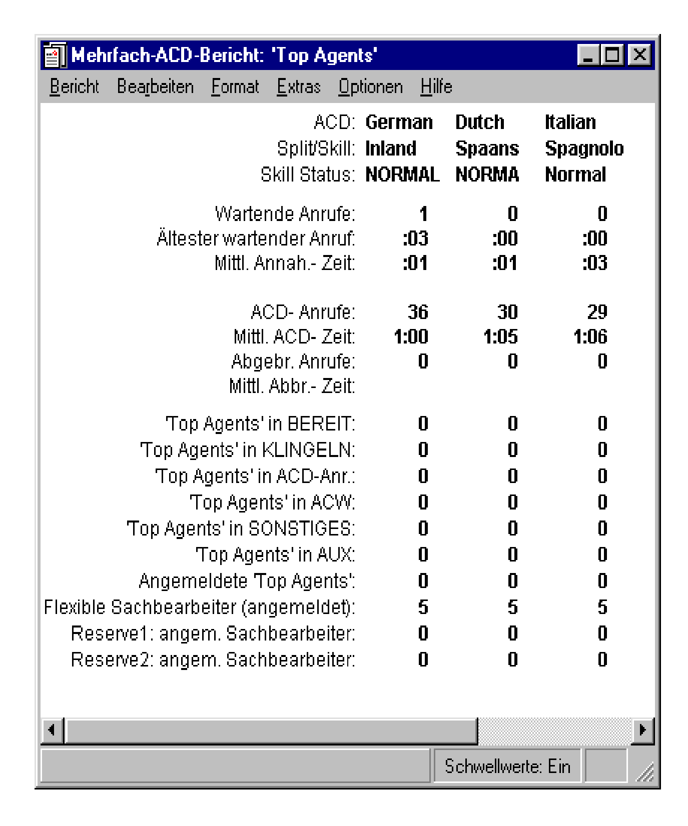
Eingabefelder für Mehrfach-ACD-Berichte über „Top-Agents“

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder des Eingabefensters für Mehrfach-ACD-Berichte über „Top Agents“ beschrieben:

Feld	Definition
Skill (für ersten bis sechsten Skill)	Geben Sie die Namen oder Nummern für den ersten bis sechsten Split/Skill ein, für den Sie den Bericht erstellen wollen. Sie können nur dann einen Split/Skill-Namen eingeben, wenn dieser zuvor in der Datenbank definiert wurde.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier in Sekunden fest (3 bis 600), wie oft CMS die Berichtsdaten aktualisieren soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden“ in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Beispiel für einen Mehrfach-ACD-Bericht über „Top Agents“

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel für einen Mehrfach-ACD-Bericht über „Top Agents“:



Beschreibung eines Mehrfach-ACD-Berichts über „Top Agents“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	SKSTATE

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (und zwar am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für jeden im Bericht genannten Split/Skill), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht haben, bevor ein Sachbearbeiter sie angenommen hat. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe in Warteschlange zum Split/Skill, die von einem Sachbearbeiter im Split/Skill angenommen wurden. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“), werden jedoch mit einbezogen.	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer für alle an diesen Split/Skill gerichteten ACD-Anrufe. Haltezeit und Zeit für Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl sind darin nicht enthalten. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“), werden jedoch mit einbezogen.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während die Anrufe in der Warteschlange waren oder bei diesem Split/Skill klingelten. Dazu zählen Anrufe, deren Gesprächsdauer kürzer war als der für den Zeitmesser eingegebene Wert für vermeintlich abgebrochene Verbindungen (sofern dieser überhaupt gesetzt wurde). **Hinweis:** Wenn ein Anruf abgebrochen wurde, während er bei mehreren Splits/Skills in der Warteschlange war, zählt nur der Zähler des ersten Splits/Skills die abgebrochenen Anrufe (ABNCALLS) weiter. (Anrufe, die am Sprachterminal klingelten und dann abgebrochen wurden, zählen als Abbrüche für den Split/Skill, bei dem sie geklingelt haben.)	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern (in Split/Skill oder VDN), bevor sie dann den Anruf abgebrochen haben.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
„Top Agents“ in BEREIT	Anzahl der bei dem Skill angemeldeten „Top Agents“, die in dem Skill verfügbar sind.	TAVAILABLE
„Top Agents“ in KLINGELN	Die Anzahl der „Top Agents“, die bei dem Skill angemeldet sind und an deren Sprachterminals ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln.	TAGINRING
„Top Agents“ in ACD-Anr.	Anzahl der Sachbearbeiter, die in jedem Split/Skill mit ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	TONACD
„Top Agents“ in ACW	Die Anzahl der „Top Agents“ pro Skill, die mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt sind. Dazu zählen Sachbearbeiter in ACWIN- oder ACWOUT-Anrufen und Sachbearbeiter in ACW (Nacharbeit), die sich nicht auf einen ACD-Anruf bezieht.	TINACW
„Top-Agents“ in AUX	Gesamtzahl der „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet sind und die für alle Skills im AUX-Arbeitsstatus sind oder sich in AUXIN/AUXOUT-Anrufen befinden. Trifft nicht für direkte Sachbearbeiter in ACW zu.	TINAUX

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
„Top Agents“ in SONSTIGES	Im Auto-In- oder im Manual-In-Status kann es sich dabei um folgende Sachbearbeiter handeln: ● Sachbearbeiter, die einen Anrufer auf „Halten“ gestellt, aber keine weitere Handlung ausgeführt haben ● Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren ● Sachbearbeiter, die gerade wählten, um einen Anruf zu tätigen oder um eine Funktion zu aktivieren ● Sachbearbeiter, die einen klingelnden direkten Anruf hatten, aber gleichzeitig keine andere Tätigkeit ausführten Sachbearbeiter, die bei mehreren Splits angemeldet waren und für einen anderen als diesen Split arbeiteten (z. B. in einem ACD-Gespräch waren oder in ACW). Sachbearbeiter, die bei Kommunikations-Systemen mit EAS bei mehreren Skills angemeldet waren und Arbeiten für einen anderen als diesen Skill ausführten (z. B. in einem ACD-Gespräch oder in anrufbezogener ACW waren). Sachbearbeiterpositionen erscheinen als OTHER, sofort nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und sofort nachdem die Sachbearbeiter sich angemeldet haben, noch bevor CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wird.	TOTHER
Angemeldete „Top Agents“	Aktuelle Anzahl der „Top Agents“, die in diesem Skill angemeldet sind.	TSTAFFED
Flexible Sachbearbeiter (angemeldet)	Anzahl der in diesem Skill angemeldeten Sachbearbeiter, die weder „Top Agents“ noch Reservesachbearbeiter sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	FSTAFFED

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als „Reserve1“ angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R1STAFFED
Reserve2: angemeldete Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als „Reserve2“ angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R2STAFFED

Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichte

Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichten können Sie die folgenden speziellen Informationen zu Warteschlangen und Sachbearbeitern entnehmen:

- Allgemeine Informationen über Skills und über Sachbearbeiter, für die der angeforderte Skill der höchste Skill ist
- Allgemeine Split/Skill-Informationen, wie z. B. die Anzahl der wartenden Anrufe, den ältesten wartenden Anruf und den prozentualen Anteil der innerhalb des Service-Levels angenommenen Anrufe
- Eine Zusammenfassung des Status der Warteschlange eines Splits/Skills

Allgemeine Informationen über Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichte

Inhalt von Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichten

Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichten können Sie die folgenden speziellen Informationen zu Warteschlangen und Sachbearbeitern entnehmen:

- Allgemeine Informationen über Skills und über Sachbearbeiter, für die der angeforderte Skill der höchste Skill ist
- Allgemeine Split/Skill-Informationen, wie z. B. die Anzahl der wartenden Anrufe, den ältesten wartenden Anruf und den prozentualen Anteil der innerhalb des Service-Levels angenommenen Anrufe
- Eine Zusammenfassung des Status der Warteschlange eines Splits/Skills

Aufbau von Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichten:

Auswahlfenster und Eingabefelder für Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Berichte

Über das Auswahlfenster und die Eingabefelder für Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichte werden die in diesem Abschnitt beschriebenen Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Berichte ausgeführt.

Eingabefelder für Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Berichte

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Echtzeitberichte aufgelistet.

Feld	Definition
Skill oder Split/Skill	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Skills ein, der in diesem Bericht erscheinen soll. Jeder Name, der in dem Bericht angezeigt werden soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ definiert worden sein.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Geben Sie hier ein, nach wie vielen Sekunden der Bericht jeweils aktualisiert werden soll (3 bis 600). Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden“ in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Bericht „Status: Warteschlange/Top Agents“

In diesem Bericht finden Sie allgemeine Informationen über Skills und über Sachbearbeiter, für die der angeforderte Skill der höchste Skill ist. Dieser Bericht ähnelt dem Statusbericht für Warteschlangen/Sachbearbeiter, aber in diesem Bericht erscheint außerdem die Anzahl der Sachbearbeiter, die angemeldet, verfügbar (BEREIT), in ACD-Gesprächen, in ACW, in AUX und im Zustand SONSTIGES sind, plus die Anzahl der flexiblen angemeldeten Sachbearbeiter. In diesem Bericht ist auch die Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe aufgeführt.

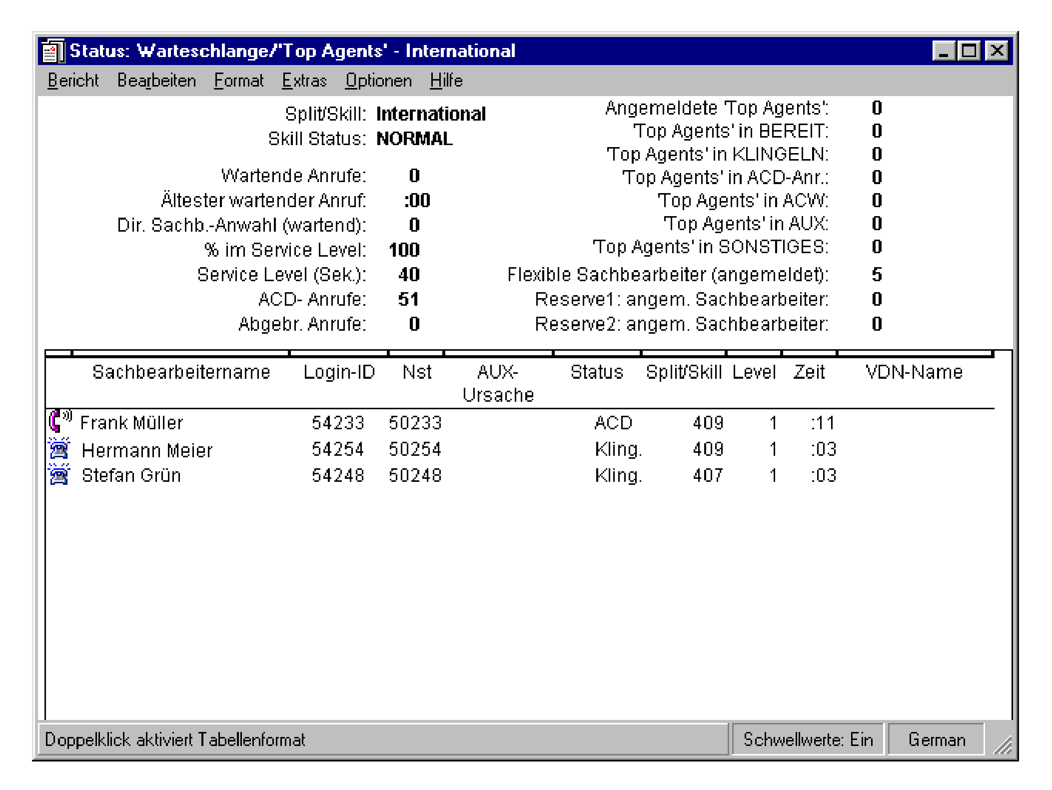
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Dieser Berichtstyp ist nur bei Kommunikations-Systemen mit EAS verfügbar.
- Top Agents sind Sachbearbeiter, für die der entsprechende Skill die höchstmögliche Qualifikation darstellt. Wenn Sachbearbeiter über mehr als einen Skill mit der höchsten Qualifikation verfügen, ist der zuerst zugeordnete der höchste Skill.
- Die Datenbankelemente für den Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Bericht werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Warteschlangenberichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 174.

Beispielbericht „Status: Warteschlange/Top Agents“

Die folgende Abbildung zeigt einen Beispielbericht für „Status: Warteschlange/Top Agents“:



Beschreibung des Berichts „Status: Warteschlange/Top Agents“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	SKSTATE

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Dir. Sachb.-Anwahl (wartend)	Die aktuelle Anzahl von direkten Sachbearbeiteranrufen, die sich in dieser Skill-Warteschlange befinden oder an Sachbearbeiterpositionen klingeln.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% im Service-Level	Prozentsatz der Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der vorbestimmten Zeit vom Sachbearbeiter angenommen wurden.	100*(ACCEPTABLE/CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Service-Level (Sek.)	Zeigt die aktuelle Einstellung für „Zulässiger Service-Level“ in Sekunden, wie sie im Fenster „ACD-Administration: Split/Skill-Anrufprofil einrichten“ definiert wurde.	SERVICELEVEL
ACD-Anrufe	Anzahl der Anrufe, die sich für diesen Skill in der Warteschlange befanden und von einem Sachbearbeiter dieses Skills angenommen wurden (einschließlich O_ACDCALLS).	ACDCALLS
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während die Anrufe in der Warteschlange waren oder bei diesem Split/Skill klingelten. Dazu zählen Anrufe, deren Gesprächsdauer kürzer war als der für den Zeitmesser eingegebene Wert für vermeintlich abgebrochene Verbindungen (sofern dieser überhaupt gesetzt wurde).	ABNCALLS
Angemeldete „Top Agents“	Die aktuelle Anzahl von „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet sind.	TSTAFFED
„Top Agents“ in BEREIT	Die aktuelle Anzahl der „Top Agents“, die bei dem Skill angemeldet und für ankommende Anrufe verfügbar sind.	TAVAILABLE

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
„Top Agents" in KLINGELN	Anzahl von „Top Agents", die bei dem Skill angemeldet sind und an deren Sprachterminals ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln.	TAGINRING
„Top Agents" in ACD-Anr.	Gesamtzahl der „Top Agents", die in den einzelnen Skills mit eingehenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	TONACD
Top Agents in ACW	Die Anzahl der „Top Agents" pro Skill, die mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt sind. Dazu zählen Sachbearbeiter in ACWIN/ACWOUT-Gesprächen sowie Sachbearbeiter in Nacharbeit (ACW), die sich nicht auf einen ACD-Anruf bezieht.	TINACW
Top-Agents in AUX	Gesamtzahl der „Top Agents", die bei diesem Skill angemeldet sind und die für alle Skills im AUX-Arbeitsstatus sind oder sich in AUXIN/AUXOUT-Anrufen befinden. Trifft nicht für direkte Sachbearbeiter in ACW zu.	TINAUX

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
„Top Agents“ in SONSTIGES	Aktuelle Anzahl von „Top Agent“-Positionen, die sonstige Arbeiten erledigen. Im Auto-In- oder im Manual-In-Status kann es sich dabei um folgende Sachbearbeiter handeln: ● Sachbearbeiter, die einen Anrufer auf „Halten“ gestellt, aber keine weitere Handlung ausgeführt haben; ● Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; ● Sachbearbeiter, die gerade gewählt haben, um einen Anruf zu tätigen oder um eine Funktion zu aktivieren; ● Sachbearbeiter, die einen klingelnden direkten Anruf hatten, aber keine andere Tätigkeit ausführten. Sachbearbeiter, die bei Kommunikations-Systemen mit EAS bei mehreren Skills angemeldet waren und Arbeiten für einen anderen als diesen Skill ausführten (z. B. in einem ACD-Gespräch oder in anrufbezogener ACW waren). Sachbearbeiter, die bei Kommunikations-Systemen ohne EAS bei mehreren Splits angemeldet waren und Arbeiten für einen anderen als diesen Split ausführten (z. B. in einem ACD-Gespräch oder in anrufbezogener ACW waren). Sachbearbeiterpositionen erscheinen als OTHER, sofort nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und sofort nachdem die Sachbearbeiter sich angemeldet haben, noch bevor CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wird.	TOTHER
Flexible Sachbearbeiter (angemeldet)	Anzahl der in diesem Skill angemeldeten Sachbearbeiter, die weder „Top Agents“ noch Reservesachbearbeiter sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	FSTAFFED

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als „Reserve1" angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R1STAFFED
Reserve2: angem Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als Reserve2 angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R2STAFFED
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen" festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und dort angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
AUX-Ursache	Die Ursache, die dem AUX-Status dieses Sachbearbeiters zugrundeliegt (z. B. Mittag, Pause, Besprechung oder Schulung). Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	AUXREASON
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	AWORKMODE und DIRECTION

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill/Level	Skill und Level, die mit dem Split/Skill oder dem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf, in dem sich der Sachbearbeiter befindet, verknüpft sind. WORKSKILL ist stets gleich OLDEST_LOGON: ● Wenn ein Sachbearbeiter aus dem BEREIT-Zustand mit einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befaßt ist, während er in AUX ist oder einen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten" geschaltet hat; ● Wenn sich der Sachbearbeiter in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten" gestellt hat. ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der Split/ Skill, dem der ACD-Anruf zugeordnet wird. ● Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT), in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dies Feld leer. Bei dem Level handelt es sich entweder um einen Skill-Level (1 - 16) für einen normalen Skill oder einen Reserve-Level (R1 oder R2) für einen Reserve-Skill. Dieser WORKSKLEVEL gilt für WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen. Die VDN wird mit dem aktuellen ACD-Anruf assoziiert.	VDN

Bericht „Status: Warteschlange/Sachbearbeiter“

Dieser Bericht ist eine Kombination aus Sachbearbeiter-Bericht und Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Zusammenfassung. Er enthält allgemeine Split/Skill-Informationen, wie z. B. über die Anzahl der wartenden Anrufe, den ältesten wartenden Anruf und den prozentualen Anteil der innerhalb des Service-Levels angenommenen Anrufe. Er listet außerdem die Anzahl der Sachbearbeiter auf, die verfügbar, in ACD-Gesprächen, angemeldet, mit klingelnden Anrufen oder mit Nacharbeit (ACW) beschäftigt sind. Darüber hinaus gibt der Bericht Auskunft über die derzeitige Tätigkeit der einzelnen Sachbearbeiter in dem Split/Skill.

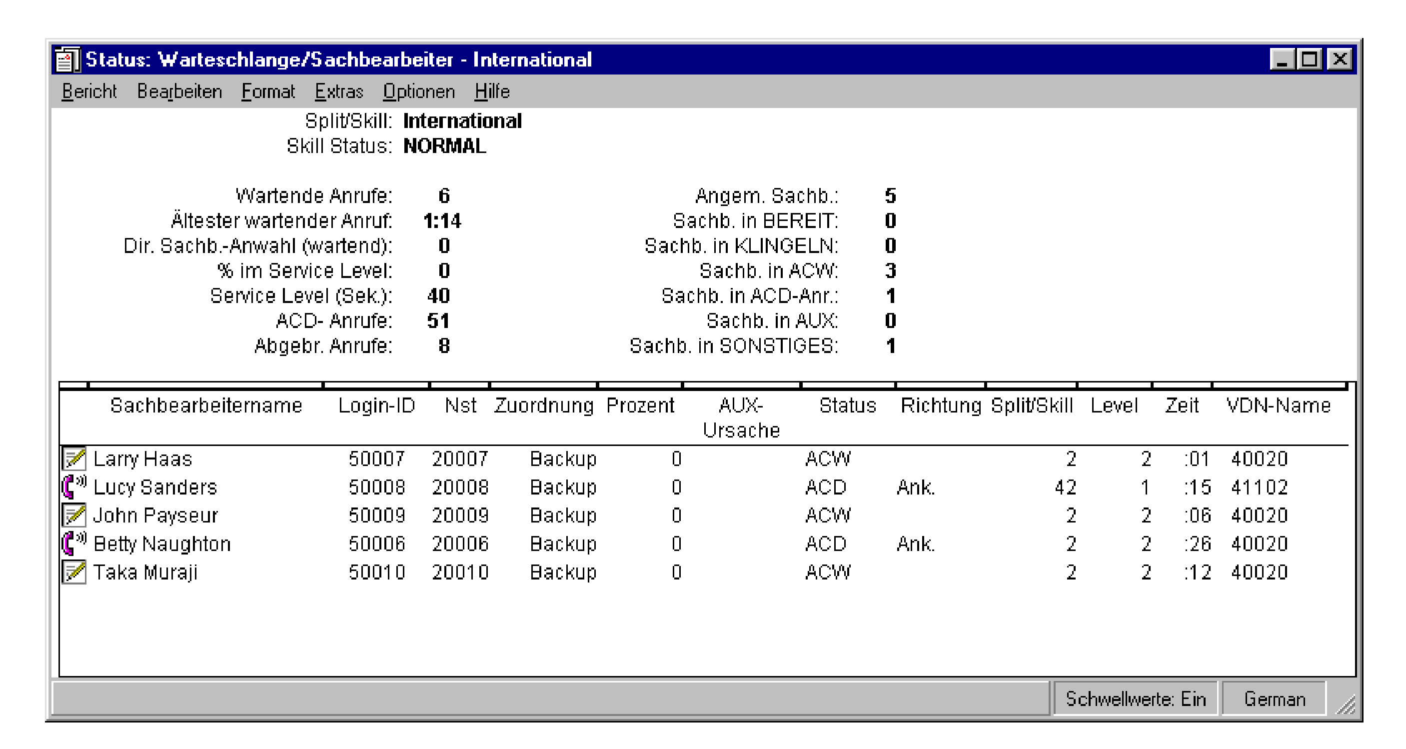
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Daten über direkte Sachbearbeiteranwahl (wartend) werden in diesem Bericht ebenfalls aufgeführt, weil sie Split/Skill-Warteschlangenplätze belegen.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Warteschlangenberichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 174.

Beispielbericht „Status: Warteschlange/Sachbearbeiter“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Status: Warteschlange/Sachbearbeiter“:



Sachbearbeitername	Login-ID	Nst	Zuordnung	Prozent	AUX-Ursache	Status	Richtung	Split/Skill	Level	Zeit	VDN-Name
Larry Haas	50007	20007	Backup	0		ACW		2	2	:01	40020
Lucy Sanders	50008	20008	Backup	0		ACD	Ank.	42	1	:15	41102
John Payseur	50009	20009	Backup	0		ACW		2	2	:06	40020
Betty Naughton	50006	20006	Backup	0		ACD	Ank.	2	2	:26	40020
Taka Muraji	50010	20010	Backup	0		ACW		2	2	:12	40020

Beschreibung des Berichts „Status: Warteschlange/Sachbearbeiter“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits oder Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Aktueller Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(SKSTATE)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Wartende Anrufe	Gesamtzahl der ACD-Anrufe für jeden Split oder Skill im Bericht, die darauf warten, angenommen zu werden. Dazu zählen auch die Anrufe, die sich in einer Warteschlange befinden und an einem Sprachterminal klingeln. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“), werden ebenfalls mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Dir. Sachb.-Anwahl (wartend)	Die aktuelle Anzahl von direkten Sachbearbeiteranrufen, die sich in dieser Split/Skill-Warteschlange befinden oder an Sachbearbeiterpositionen klingeln.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der vorbestimmten Zeit vom Sachbearbeiter angenommen wurden.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Service-Level (Sek.)	Zeigt die aktuelle Einstellung für „Zulässiger Service-Level“ in Sekunden, wie sie im Fenster „ACD-Administration: Split/Skill-Anrufprofil einrichten“ definiert wurde.	SERVICELEVEL
ACD-Anrufe	Anzahl der Anrufe, die sich für diesen Split/Skill in der Warteschlange befanden und von einem Sachbearbeiter dieses Splits/Skills angenommen wurden (einschließlich O_ACDCALLS).	ACDCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während die Anrufe in der Warteschlange waren oder bei diesem Split/Skill klingelten. Dazu zählen Anrufe, deren Gesprächsdauer kürzer war als der für den Zeitmesser eingegebene Wert für vermeintlich abgebrochene Verbindungen (sofern dieser überhaupt gesetzt wurde). **Hinweis:** Wenn ein Anruf abgebrochen wurde, während er bei mehreren Splits/Skills in der Warteschlange war, zählt nur der Zähler des ersten Splits/Skills die abgebrochenen Anrufe (ABNCALLS) weiter. (Anrufe, die am Sprachterminal klingelten und dann abgebrochen wurden, zählen als Abbrüche für den Split/Skill, bei dem sie geklingelt haben.)	ABNCALLS
Angemeldeter Sachbearbeiter	Gesamtanzahl der im jeweiligen Split/Skill angemeldeten Sachbearbeiter.	STAFFED
Sachb. in BEREIT	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeitern in den einzelnen Splits, die verfügbar sind, um ACD-Anrufe entgegenzunehmen.	AVAILABLE
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter gemäß der Definition in der Datenbank in diesem SPLIT zugeordnete Service. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(ROLE)
Prozent	Der dem Sachbearbeiter für diesen SPLIT zugewiesene Prozentsatz. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	PERCENT
Sachb. in KLINGELN	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiter, die verfügbar sind und an deren Sprachterminals ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln, die noch nicht entgegengenommen wurden. Wenn der Sachbearbeiter einen Anruf tätigt oder einen Nebenstellenanruf annimmt, befindet er sich im AUX-Status und nicht im KLINGELN-Status.	AGINRING

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachb. in ACD-Anr.	Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills mit ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	ONACD
Sachb. in ACW	Anzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills im Arbeitsmodus „Nacharbeit“ sind. Dazu zählen Sachbearbeiter in ACWIN/ACWOUT-Gesprächen sowie Sachbearbeiter in Nacharbeit (ACW), die sich nicht auf einen ACD-Anruf bezieht.	INACW
Sachb. in AUX	Aktuelle Anzahl an Sachbearbeitern, die sich im Arbeitsmodus AUX befinden, und zwar für alle Splits/Skills, einschließlich derjenigen Sachbearbeiter, die mit AUXIN-/AUXOUT-Anrufen befaßt sind.	INAUX
Sachb. in SONSTIGES	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeiter-positionen, die sonstige Arbeiten erledigen. Der Sachbearbeiter führte im Auto-In- oder im Manual-In-Status eine der folgenden Operationen durch: Sachbearbeiter, die einen Anrufer auf „Halten“ gestellt, aber keine weitere Handlung ausgeführt haben; Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; Sachbearbeiter, die gerade gewählt haben, um einen Anruf zu tätigen oder um eine Funktion zu aktivieren; Sachbearbeiter, die einen klingelnden direkten Anruf hatten, aber keine andere Tätigkeit ausführten. Sachbearbeiter, die bei mehreren Splits angemeldet waren und für einen anderen als diesen Split arbeiteten.	SONSTIGES (OTHER)
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter gemäß der Definition in der Datenbank in diesem SPLIT zugeordnete Service. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(ROLE)
Prozent	Der dem Sachbearbeiter für diesen SPLIT zugewiesene Prozentsatz. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	PERCENT
AUX-Ursache	Die Ursache, die dem AUX-Status dieses Sachbearbeiters zugrundeliegt (z. B. Mittag, Pause, Besprechung oder Schulung). Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	AUXREASON
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(WORKMODE) und syn(DIRECTION)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Skill und Level, die mit dem Split/Skill oder dem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf, in dem sich der Sachbearbeiter befindet, verknüpft sind. WORKSKILL ist stets gleich OLDEST_LOGON: ● Wenn ein Sachbearbeiter aus dem BEREIT-Zustand mit einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befaßt ist, während er in AUX ist oder einen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ geschaltet hat; ● Wenn sich der Sachbearbeiter in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ gestellt hat. ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der Split/Skill, dem der ACD-Anruf zugeordnet wird. ● Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT), in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dies Feld leer. Bei dem Level handelt es sich entweder um einen Skill-Level (1 - 16) für einen normalen Skill oder einen Reserve-Level (R1 oder R2) für einen Reserve-Skill. Dieser WORKSKLEVEL gilt für WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Level	Der Skill-Level, der mit dem aktuellen WORKSKILL des Sachbearbeiters verknüpft ist, sofern WORKSKILL nicht gleich null ist. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden. Für Avaya Business Advocate enthält WORKSKLEVEL in der Tabelle „cagent“ entweder einen Skill-Level (1 - 16) für einen normalen Skill oder einen Reserve-Level (1 oder 2) für einen Reserve-Skill. Dieser WORKSKLEVEL gilt für WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen. Die VDN wird mit dem aktuellen ACD-Anruf assoziiert.	VDN

Bericht „Zusammenfassung: Warteschlange/Sachbearbeiter"

Dieser Bericht faßt den Warteschlangenstatus der Splits/Skills zusammen (z. B. die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange). Er faßt darüber hinaus den Status aller Sachbearbeiter zusammen (z. B. die Anzahl der derzeit angemeldeten oder mit ACW (Nacharbeit) für den Split oder Skill beschäftigten Sachbearbeiter).

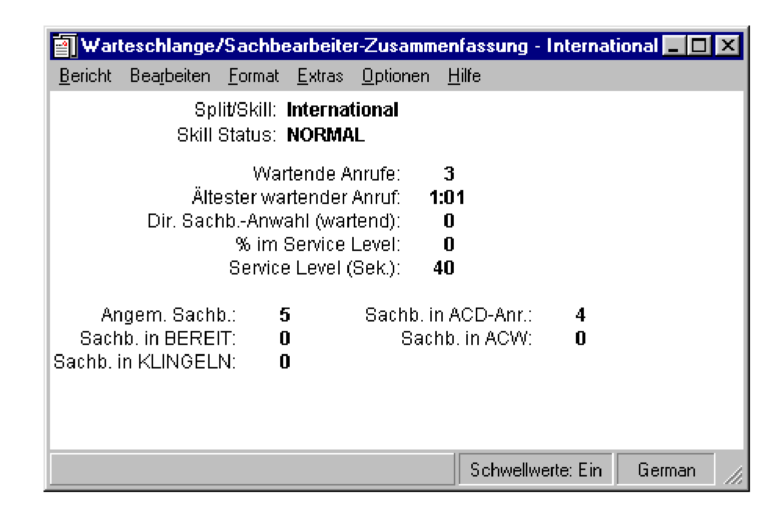
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Daten über direkte Sachbearbeiteranwahl (wartend) werden in diesem Bericht ebenfalls aufgeführt, weil sie Split/Skill-Warteschlangenplätze belegen.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Zusammenfassung: Warteschlangen/Sachbearbeiter" werden in den Tabellen „csplit" und „cagent" gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Warteschlangenberichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 174.

Beispiel für eine Warteschlangen-/ Sachbearbeiter-Zusammenfassung

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Warteschlangen-/Sachbearbeiter-Zusammenfassung:



Beschreibung des Berichts „Zusammenfassung: Warteschlange/Sachbearbeiter“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	SKSTATE
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Dir. Sachb.-Anwahl (wartend)	Die aktuelle Anzahl von direkten Sachbearbeiteranrufen, die sich in dieser Split/Skill-Warteschlange befinden oder an Sachbearbeiterpositionen klingeln.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der vorbestimmten Zeit vom Sachbearbeiter angenommen wurden.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Service-Level (Sek.)	Die Service-Level-Stufen werden in Sekunden angegeben. Die Wartezeit (Angabe in Sekunden), innerhalb der Anrufe angenommen oder abgebrochen werden können, nimmt mit jeder Stufe zu, so daß die Stufen unterschiedlich lang sind. Diese Service-Level-Stufen werden im Fenster „ACD-Administration – Split/Skill-Anrufprofil einrichten“ oder „VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt.	PERIOD1-9
Angemeldeter Sachbearbeiter	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die bei den einzelnen Splits/Skills angemeldet sind.	STAFFED
Sachb. in BEREIT	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeitern in diesem Split/Skill, die für die Entgegennahme von ACD-Anrufen verfügbar sind.	AVAILABLE
Sachb. in KLINGELN	Die aktuelle Anzahl der Sachbearbeiter, die verfügbar sind und an deren Sprachterminal noch nicht entgegengenommene ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln. Wenn der Sachbearbeiter einen Anruf tätigt oder einen Nebenstellenanruf annimmt, befindet er sich im AUX-Status und nicht im KLINGELN-Status.	AGINRING
Sachb. in ACD-Anr.	Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills mit ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	ONACD
Sachb. in ACW	Anzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills im Arbeitsmodus „Nacharbeit“ sind. Dieser Wert enthält Sachbearbeiter in ACW-ank./ACW-abg.-Gesprächen sowie auch Sachbearbeiter in ACW, die nicht mit einem ACD-Anruf verknüpft ist.	INACW

Split/Skill-Berichte

Im Menü „Echtzeit: Split/Skill" können Sie zwischen den Optionen „Split-Status" (Nicht-EAS) und „Skill-Status" (EAS) sowie „Split/Skill-Bericht" und „Anrufprofil" wählen. Wenn Sie über die EAS-Funktion verfügen, können Sie darüber hinaus zwischen den Optionen „Top Agent-Status", „Top Agent-Bericht" und „Skill: AUX-Bericht" wählen.

In den Berichten des Typs „Split-Status" und „Skill-Status" wird der Status eines Splits oder eines Skills angezeigt. Wenn das System mit der EAS-Funktion ausgestattet ist, wird automatisch der Skill-Status-Bericht angezeigt. Andernfalls wird automatisch der Split-Status-Bericht angezeigt.

Allgemeine Informationen über Split/Skill-Berichte

Aufbau von Split/Skill-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von Split/Skill-Berichten:

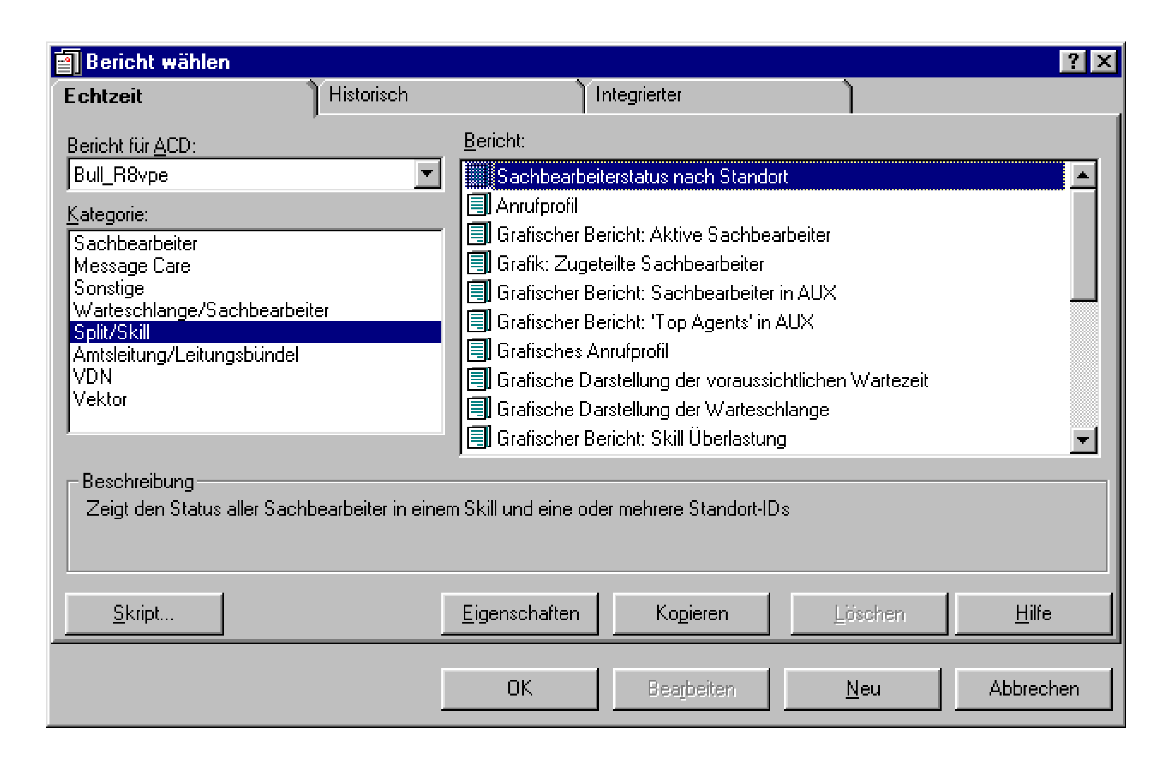
- Bericht „Split/Skill: Top Agent-Status“ auf Seite 291
- Split/Skill-Sachbearbeiterstatus nach Standort auf Seite 297

Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Split/Skill-Berichte können über das Auswahlfenster und das Eingabefenster für Split/Skill-Berichte ausgeführt werden.

Auswahlfenster für Split/Skill-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Auswahlfensters für Split/Skill-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert:



Eingabefelder für Split/Skill-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte verwenden das Eingabefenster für Split/Skill-Berichte. In der folgenden Tabelle werden die Eingabefelder der Eingabefenster für Split/Skill-Berichte näher beschrieben. Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. So können Sie für die Ausführung des Berichts beispielsweise einen Skill oder einen Split/Skill eingeben.

Hier werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
Skill, Split. Split/Skill oder Splits/Skills	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Skills (bzw. Splits) ein, für den Sie den Bericht ausführen möchten. Sie können nur dann einen Split/Skill-Namen eingeben, wenn dieser zuvor in der Datenbank definiert wurde.
Multi-Standort-ID	Wählen Sie die Standort-ID, für die der Bericht ausgeführt werden soll. Bei der Standort-ID handelt es sich um eine ID, die aus 1 – 44 Ziffern besteht, die einem Port des Kommunikations-Systems im Netzwerk zugeordnet wird sowie auch den Geräten, die diesem Port zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden" in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Eingabefelder für Split/Skill-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte verwenden das Eingabefenster für Split/Skill-Berichte. In der folgenden Tabelle werden die Eingabefelder der Eingabefenster für Split/Skill-Berichte näher beschrieben. Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. So können Sie für die Ausführung des Berichts beispielsweise einen Skill oder einen Split/Skill eingeben.

Hier werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
Skill, Split, Split/Skill oder Splits/Skills	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Skills (bzw. Splits) ein, für den Sie den Bericht ausführen möchten. Sie können nur dann einen Split/Skill-Namen eingeben, wenn dieser zuvor in der Datenbank definiert wurde.
Multi-Standort-ID	Wählen Sie die Standort-ID, für die der Bericht ausgeführt werden soll. Bei der Standort-ID handelt es sich um eine ID, die aus 1 – 44 Ziffern besteht, die einem Port des Kommunikations-Systems im Netzwerk zugeordnet wird sowie auch den Geräten, die diesem Port zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden“ in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“

In diesem Bericht sind die Wartezeiten ankommender Anrufe aufgeführt, die innerhalb des aktuellen Intervalls in einem Split oder Skill angenommen oder abgebrochen wurden.

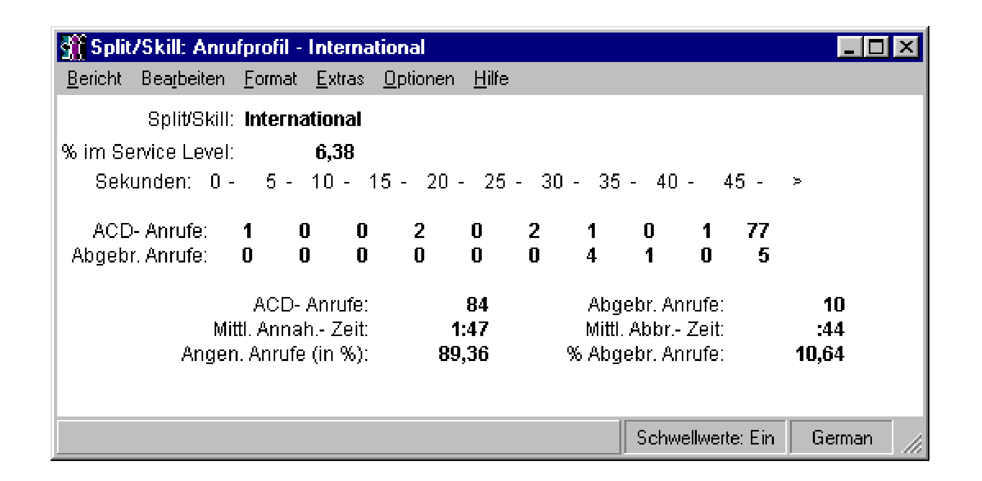
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Anrufe werden in zehn Spalten angezeigt; jede Spalte stellt eine progressiv länger werdende Wartezeit (stufenweise Wartezeit) dar.
- Die Datenbankelemente für Split/Skill-Anrufprofil-Berichte werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Damit dieser Bericht seinen Zweck erfüllen kann, müssen Sie Service-Levels und Wartezeitstufen eingerichtet haben.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Beispiel für den Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“:



Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Anrufprofil“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde.	syn(SPLIT)
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der vordefinierten Zeit vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Dem Split/Skill angebotene Anrufe, die abgebrochen wurden, sowie Anrufe, die nicht angenommen wurden (jedoch ohne direkte Sachbearbeiteranrufe). Bei nicht angenommenen Anrufen kann es sich um erzwungene „Besetzt“-Anrufe, zwangsausgelöste Anrufe, an ein anderes Ziel umgeleitete Anrufe sowie auch Anrufe handeln, die bei mehr als einem Split/Skill in der Warteschlange standen und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Sekunden	Die Stufen werden in Sekunden angegeben. Die Wartezeit (Angabe in Sekunden), innerhalb der Anrufe angenommen oder abgebrochen werden können, nimmt mit jeder Stufe zu, so daß die Stufen unterschiedlich lang sind. Diese Stufen werden im Fenster „ACD-Administration: Split/Skill-Anrufprofil einrichten“ oder „VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt.	PERIOD1-9
ACD-Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe, die an den Split/Skill gesendet und von einem Sachbearbeiter innerhalb der Stufe entgegengenommen wurden. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing - Abgehende automatische Telefonwahl“), werden mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ACDCALLS1-10

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an den Split/Skill, die innerhalb jeder Service-Level-Stufe abgebrochen wurden. Wenn Anrufe bei mehreren Splits/Skills in der Warteschlange stehen, wird nur für den ersten Split/Skill ein Abbruch aufgezeichnet. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing - Abgehende automatische Telefonwahl"), werden mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ABNCALLS
(Summe) ACD-Anrufe	Gesamtzahl der ACD-Anrufe, die zum Split/Skill geleitet und von einem Sachbearbeiter des Splits/Skills entgegengenommen wurden. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing - Abgehende automatische Telefonwahl"), werden mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ACDCALLS
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht haben, bevor ein Sachbearbeiter sie angenommen hat. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl").	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Angen. Anrufe (in %)	Der prozentuale Anteil der Anrufe in der Warteschlange für die Splits/Skills, die von einem Sachbearbeiter entgegengenommen wurden. Als Anrufe bei dem Split/Skill gelten auch abgebrochene und nicht angenommene Anrufe. Nicht angenommene Anrufe können solche enthalten, die ein „erzwungenes Besetzt“ erhalten haben, die zwangsausgelöst wurden, die an ein anderes Ziel umgeleitet wurden sowie Anrufe, die bei mehr als einem Split/Skill in der Warteschlange standen und in einem anderem Split/Skill angenommen wurden. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
(Summe) Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der Anrufer in Warteschlange für die einzelnen Splits/Skills, die den Anruf abgebrochen haben, bevor ein Sachbearbeiter antworten konnte. Dies schließt auch Anrufe ein, die beim Klingeln an einem Sprachterminal abgebrochen werden. Direkte Sachbearbeiteranrufe sind hier jedoch nicht aufgeführt. Dieser Wert beinhaltet auch die abgehenden Gespräche, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern (im Split/Skill), bevor Sie den Anruf abgebrochen haben.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Abgebr. Anrufe	Prozentsatz der Anrufe in der Warteschlange für den Split/Skill, die abgebrochen wurden, bevor ein Sachbearbeiter geantwortet hat. Gespräche mit dem Split/Skill umfassen auch abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl). Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	100*(ABNCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ABAN>

Grafischer Echtzeitbericht: Aktive Sachbearbeiter

Dieser Bericht, der nur abrufbar ist, wenn Sie über ein Kommunikations-System mit EAS und über Avaya Business Advocate verfügen, zeigt an, wieviele Sachbearbeiter der verschiedenen Typen für einen ausgewählten Skill aktiv sind.

Wenn Avaya Business Advocate nicht aktiviert ist, bleiben die zu Avaya Business Advocate gehörenden Felder im Bericht leer.

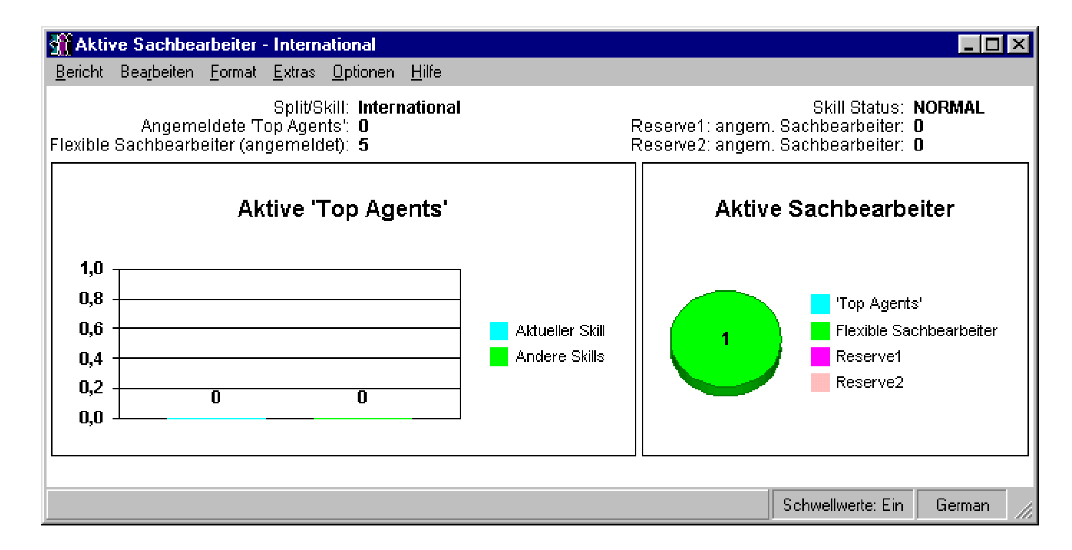
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Dieser Bericht dient dem Supervisor des Call Centers zum Anzeigen der Anzahl angemeldeter Sachbearbeiter der Typen „Top Agent“, „Flexibel“, „Reserve1“ und „Reserve2“. Der Supervisor kann außerdem erkennen, wie viele Sachbearbeiter in den einzelnen Kategorien in diesem Skill aktiv sind.
- Dieser Bericht besteht aus zwei Diagrammen sowie einzelnen Datenelementen und Feldbeschriftungen.
- Dieser Bericht umfaßt ein zweidimensionales Balkendiagramm:
- Dieses Diagramm enthält folgende Informationen:
  - Der Diagrammtitel lautet „Aktive ‚Top Agents‘“ und ist mittig über dem Balkendiagramm angeordnet.
  - Die X-Achse ist beschriftet mit **Dieser Skill** und **Andere Skills**. Auf der Y-Achse wird die Anzahl der Sachbearbeiter angezeigt.
- Dieser Bericht umfaßt ein dreidimensionales Kreisdiagramm.
- Das Kreisdiagramm enthält folgende Informationen über die Anzahl der aktiven Sachbearbeiter für den angegebenen Skill:
  - Das Diagramm hat die Bezeichnung **Aktive Sachbearbeiter für xxx** (xxx steht für den angegebenen Skill). Diese Bezeichnung ist über dem Kreisdiagramm zentriert.
  - Die Legende des Kreisdiagramms wird standardmäßig angezeigt und enthält die Bezeichnungen „Top“, „Flexibel“, „Reserve1-Sachbearbeiter“ und „Reserve2-Sachbearbeiter“.
  - Für jede Kategorie wird die Anzahl der Sachbearbeiter angezeigt.
- Die Datenbankelemente für den grafischen Echtzeitbericht „Aktive Sachbearbeiter“ werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Beispiel für den grafischen Bericht „Aktive Sachbearbeiter“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den grafischen Bericht „Aktive Sachbearbeiter“:



Beschreibung des grafischen Berichts „Aktive Sachbearbeiter“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde.	syn(SPLIT)
Angemeldete 'Top Agents'	Derzeitige Anzahl der „Top Agents“, die in diesem SPLIT angemeldet sind. Diese Werte können nur bei Kommunikations-Systemen mit EAS-Funktion angezeigt werden. Datenbankelemente der höchsten Prioritätsstufe sind nur für Kommunikations-Systeme mit EAS von Bedeutung. TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING	TSTAFFED

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Flexible Sachbearbeiter (angemeldet)	Anzahl der Sachbearbeiter, die dem Skill zugeteilt sind, jedoch weder als „Top Agents“ noch als Reserve-Sachbearbeiter. Wenn die Avaya Business Advocate-Funktion nicht verwendet wird, enthält dieses Feld auch Reserve-Sachbearbeiter, da das Datenbankelement aus Sachbearbeitern besteht, deren Zuordnung im Skill „Reserve“ (unabhängig davon, ob Avaya Business Advocate eingerichtet ist) „Zugeteilt“ oder „Standard“ (Bedarf) lautet.	FSTAFFED
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten.	syn(SKSTATE)
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	Die Anzahl der Sachbearbeiter, die bei diesem Skill als Reserve1 angemeldet sind.	R1STAFFED
Reserve2: angem. Sachbearbeiter	Die Anzahl der Sachbearbeiter, die bei diesem Skill als Reserve2 angemeldet sind.	R2STAFFED
Diagramm Aktive 'Top Agents' - „Aktueller Skill“	Die Anzahl der bei dem Skill angemeldeten „Top Agents“, die sich in ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen oder in ACW für ACD-Anrufe befinden, oder die verfügbaren „Top Agents“, bei denen ACD-Anrufe klingeln.	TONACD + TINACW + TAGINRING

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Diagramm Aktive 'Top Agents' - „Andere Skills"	Anzahl der „Top Agents", die sonstige Arbeiten ausführen. Das schließt Sachbearbeiter ein, die bei mehreren Splits/Skills außer diesem Split/Skill angemeldet sind (z. B. Sachbearbeiter, die ACD-Anrufe führen, in ACW sind oder klingelnde ACD-Anrufe haben). Im Auto In- oder Manual In-Modus kann es sich dabei um folgende Sachbearbeiter handeln: Sachbearbeiter, die einen beliebigen Anruf auf „Halten" gestellt, aber keine weitere Tätigkeit ausgeführt haben; Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; Sachbearbeiter, die gerade beim Wählen waren, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren; Sachbearbeiter, bei denen ein Nebenstellengespräch oder ein direkter Sachbearbeiter-ACD-Anruf klingelte und die keine andere Tätigkeit ausführten. Sachbearbeiter, die für andere Mehrfachanrufbearbeitungs-Skills verfügbar waren. Sachbearbeiterplätze erscheinen als TOTHER, wenn die Sachbearbeiter sich anmelden direkt nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und noch bevor das CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wurde. Verfügbar für Kommunikations-Systeme mit EAS. TOTHER umfaßt TDA_INACW und TDA_ONACD.	TOTHER
Diagramm Aktive Sachbearbeiter „Top Agents"	Die Anzahl der bei dem Skill angemeldeten „Top Agents", die sich in ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen oder in ACW für ACD-Anrufe befinden plus die Anzahl der verfügbaren „Top Agents", bei denen ACD-Anrufe klingeln, obwohl sie gerade nicht anderes ausführen.	TONACD + TINACW + TAGINRING
Diagramm „Aktive Sachbearbeiter - Flexible Sachbearbeiter"	Die Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	FONACD + FINACW + FAGINRING

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Diagramm „Aktive Sachbearbeiter - Reserve1-Sachbearbeiter“	Die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
Diagramm „Aktive Sachbearbeiter - Reserve2-Sachbearbeiter“	Die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Grafischer Echtzeitbericht „Zugeteilte Sachbearbeiter“

Dieser Bericht, der nur abrufbar ist, sofern Sie über ein Kommunikations-System mit EAS (Expert Agent Selection) sowie über Avaya Business Advocate verfügen, zeigt die Gesamtzahl der aktiven und angemeldeten Sachbearbeiter sowie die Anzahl der angemeldeten Sachbearbeiter mit prozentualer Verteilung, die einem ausgewählten Skill zugeordnet sind.

Wenn Avaya Business Advocate nicht aktiviert ist, bleiben die zu Avaya Business Advocate gehörenden Felder im Bericht leer.

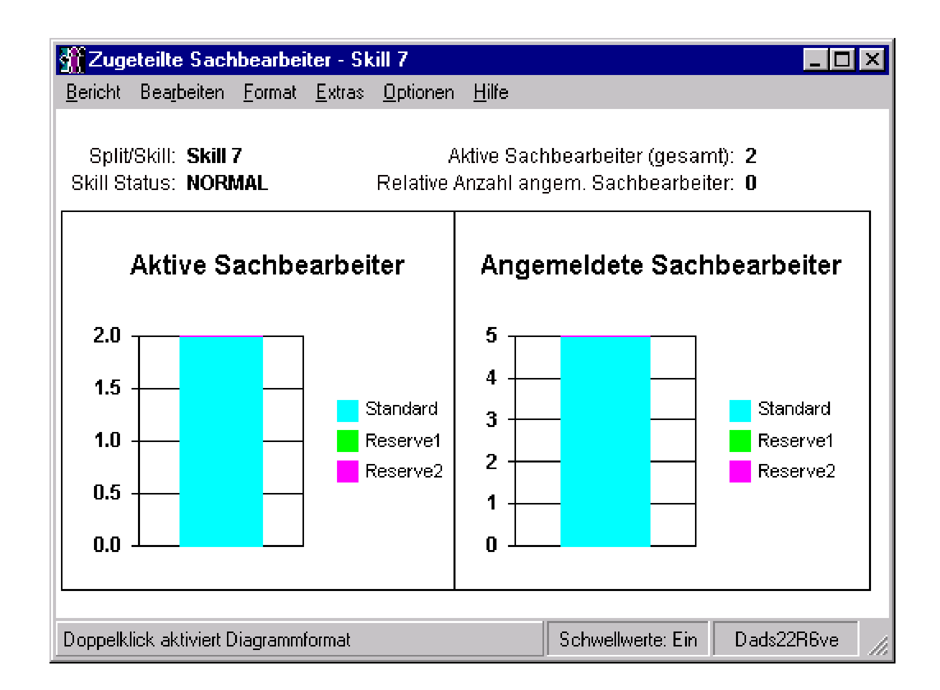
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Im grafischen Bericht „Zugeteilte Sachbearbeiter“ wird die Gesamtzahl der aktiven Sachbearbeiter und die relative Anzahl der Vollzeit-Sachbearbeiter für den gewählten Skill angezeigt. Außerdem ist in diesem Bericht die Anzahl der angemeldeten Standard- Reserve1- und Reserve2-Sachbearbeiter sowie die Anzahl aller Sachbearbeiterkategorien aufgeführt, die für den Skill aktiv sind.
- Der Manager oder Supervisor des Call Centers kann mit Hilfe dieses Berichts ermitteln, wie viele Sachbearbeiter in jedem Pool aktiv sind, und diese Anzahl mit der Gesamtzahl der angemeldeten Sachbearbeiter vergleichen.
- Die Diagramme enthalten folgende Informationen:
  - Das Diagramm im linken Bereich des Berichts enthält die aktiven Sachbearbeiter für den angegebenen Skill und jeweils einen Balken für die Anzahl der aktiven Standardsachbearbeiter, die Anzahl der aktiven Reserve1-Sachbearbeiter und die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter.
  - Das Diagramm im rechten Bereich des Berichts enthält die angemeldeten Sachbearbeiter und jeweils einen Balken für die Anzahl der angemeldeten Standardsachbearbeiter sowie die Anzahl der angemeldeten Reserve1- und Reserve2-Sachbearbeiter.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in der Tabelle csplit gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Beispiel für den grafischen Bericht „Zugeteilte Sachbearbeiter“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den grafischen Bericht „Zugeteilte Sachbearbeiter“:



Beschreibung des grafischen Berichts „Zugeteilte Sachbearbeiter“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten.	syn(SKSTATE)
Aktive Sachbearbeiter (gesamt)	Die aktuelle Anzahl an POSITIONS in ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen plus die aktuelle Anzahl der POSITIONS in Nacharbeit (ACW), einschließlich der Sachbearbeiter in ACWIN/ACWOUT-Anrufen und in ACW, die nicht mit einem ACD-Anruf verknüpft ist, plus aktuelle Anzahl der POSITIONS, bei denen Skill- oder direkte Sachbearbeiter-Anrufe klingeln.	ONACD + INACW + AGRING
Relative Anzahl angem. Sachbearbeiter	Anzahl der in diesem Skill angemeldeten Avaya Business Advocate-Vollzeit-Sachbearbeiter. Angemeldete Vollzeit-Sachbearbeiter = TOT_PERCENTS / 100.	FTE_AGENTS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Standardsach-bearbeiter (aktiv)	Die aktuelle Anzahl an POSITIONS in ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen plus die aktuelle Anzahl der POSITIONS in ACW, einschließlich der Sachbearbeiter in ACWIN/ACWOUT-Anrufen und in ACW, die nicht mit einem ACD-Anruf verknüpft ist. Dazu gehört auch die aktuelle Anzahl der POSITIONS, bei denen Skill- oder direkte Sachbearbeiteranrufe klingeln, abzüglich der Reserve1-Sachbearbeiter (aktiv) oder die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der diesem Skill zugeordneten Reserve1-Sachbearbeiter, bei denen ein ACD-Anruf klingelt. Für dieses Feld nicht berücksichtigt und deshalb abgezogen werden die Reserve2-Sachbearbeiter (aktiv) oder die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der diesem Skill zugeordneten Reserve2-Sachbearbeiter, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	(ONACD + INACW + AGINRING) - (R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING) - (R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Standardsach-bearbeiter (angemeldet)	Die aktuelle Anzahl der POSITIONS, die angemeldet sind, minus die Anzahl der Sachbearbeiter, die bei diesem Skill als Reserve1 angemeldet sind, minus die Anzahl der Sachbearbeiter, die bei diesem Skill als Reserve2 angemeldet sind.	STAFFED - R1STAFFED - R2STAFFED
Reserve1-Sachbearbeiter (aktiv)	Die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	(R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING)
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	Die Anzahl der Sachbearbeiter, die bei diesem Skill als Reserve1 angemeldet sind.	R1STAFFED

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Reserve2-Sachbearbeiter (aktiv)	Die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	(R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Reserve2: angem. Sachbearbeiter	Die Anzahl der Sachbearbeiter, die bei diesem Skill als Reserve2 angemeldet sind.	R2STAFFED

Split/Skill: Grafischer Bericht: Sachbearbeiter in AUX

Dieser Bericht zeigt alle Sachbearbeiter mit diesem Skill, die sich in AUX befinden, sowie den Grund dafür und die Zeit in AUX.

Basisinformationen über diesen Bericht

Sie können folgendermaßen auf diesen Bericht zugreifen:

- Über das Auswahlmenü „Echtzeit: Split/Skill-Kategorie".
- Indem Sie von anderen Berichten aus über ein AUX-Arbeitsstatus-Feld diesen Bericht als Drill-Down aufrufen (nur mit einem MultiVantage™-System möglich). In allen anderen Kommunikations-System- oder EAS-Konfigurationen muß der Arbeitsstatusbericht mittels „Drill-Down" aufgerufen werden.

Berichtsformate

Dieser Bericht enthält folgendes 2-D-Kreisdiagramm mit der Anzahl der in AUX befindlichen Sachbearbeiter pro Ursachencode für den Skill:

- Die Legende des Kreisdiagramms zeigt das Synonym für jeden Ursachencode und die entsprechende Farbe im Diagramm.
- Die Legende ist aufsteigend nach Ursachencodenummern sortiert, mit einem benutzerdefinierten Synonym für den Ursachencode 0 am Ende der Liste.
- Die Anzahl der Sachbearbeiter erscheint innerhalb der Kreissegmente.

Der Bericht enthält folgende Tabellendaten:

- Eine Zeile für jeden Sachbearbeiter, der sich gerade für diesen Skill im AUX-Zustand befindet.
- Sachbearbeitername, Login-ID, Ursachencode sowie Zeitspanne, die sich der Sachbearbeiter mit diesem Ursachencode bereits in AUX befindet.
- Sie können die Sortierreihenfolge angeben, und zwar können Sie nach Sachbearbeiternamen, Login-ID, Ursachencode oder nach Zeit sortieren.
- Mit der Bildlaufleiste können Sie zusätzliche Sachbearbeiter anzeigen, die sich im AUX-Zustand befinden.
- Call Center-Supervisors können diesen Bericht verwenden, um festzustellen, welche angemeldeten Sachbearbeiter nicht für die Entgegennahme von Anrufen verfügbar sind und aus welchem Grund. Der Supervisor kann außerdem sehen, wie lange jeder Sachbearbeiter pro Ursachencode nicht verfügbar war. Diese Angaben versetzen ihn in die Lage, zu entscheiden, welcher Sachbearbeiter für die Entgegennahme von Anrufen in einen anderen Skill verschoben werden kann, wenn das Anrufaufkommen steigt. Auch läßt sich auf diese Weise erkennen, welche Sachbearbeiter zu viel Zeit für Pausen, Mittagessen usw. aufwenden.

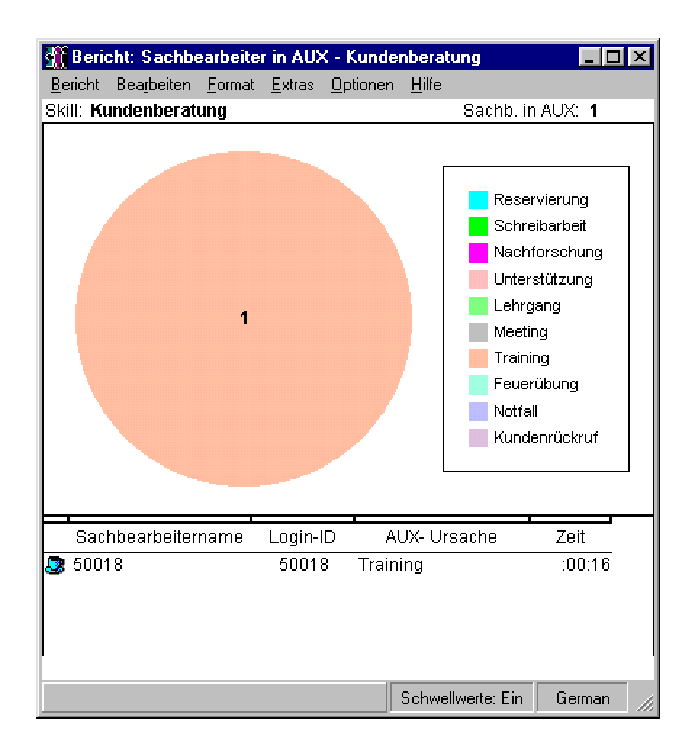
- Auf Grundlage dieses Berichts können Sie über das Feld „Sachbearbeitername“ den Bericht „Sachbearbeiterinformationen“ als „Drill-Down“ aufrufen.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für Split/Skill-Anrufprofil-Berichte werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Dieser Bericht enthält folgendes 2-D-Kreisdiagramm mit der Anzahl der in AUX befindlichen Sachbearbeiter pro Ursachencode für den Skill:

- Die Legende des Kreisdiagramms zeigt das Synonym für jeden Ursachencode und die entsprechende Farbe im Diagramm.
- Die Legende ist aufsteigend nach Ursachencodenummern sortiert, mit einem benutzerdefinierten Synonym für den Ursachencode 0 am Ende der Liste.
- Die Anzahl der Sachbearbeiter erscheint innerhalb der Kreissegmente.

Split/Skill: Grafischer Bericht: Sachbearbeiter in AUX – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Grafikbericht zu Sachbearbeitern in AUX:



Split/Skill: Grafischer Bericht: Sachbearbeiter in AUX – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Sachbearbeiter in AUX	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die mit Nebenarbeiten (AUX) für diesen Skill oder mit AUX-IN- bzw. AUX-OUT-Anrufen beschäftigt sind.	INAUX
Ursachencode 0	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die mit Nebenarbeiten des Ursachencodes 0 für diesen Skill oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind. Ursachencode 0 ist für System-AUX-Arbeit vorgesehen, sofern Ursachencodes aktiviert wurden.	INAUX0
Ursachencode 1-9	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die für diesen Skill mit den einzelnen Ursachencodes 1 – 9 in AUX (Nebenarbeit) oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind.	INAUX1-9
Sachbearbeiter-name	Namen (oder Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen" festgelegt wurden) der Sachbearbeiter, die diesem Split/Skill zugeordnet und dort angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters. LOGID	

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
AUX-Ursache	Für das Kommunikations-System ist dies die Ursache, die mit dem AUX-Zustand (Pause, Besprechung usw.) dieses Sachbearbeiters assoziiert ist. Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Arbeitsstatus befindet.	syn(AUXREASON)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Split/Skill: Grafischer Bericht: „Top Agents“ in AUX

Dieser Bericht zeigt alle „Top Agents“ mit diesem Skill, die sich in AUX befinden, sowie der Grund dafür und die Zeit in AUX.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Call-Center-Supervisors können mit diesen Bericht ermitteln, welche „Top Agents“ nicht für die Entgegennahme von Anrufen verfügbar sind und aus welchem Grund. Der Supervisor kann außerdem ermitteln, wie lange jeder „Top Agent“ pro Ursachencode nicht verfügbar war. Diese Angaben versetzen den Supervisor in die Lage zu entscheiden, welcher „Top Agent“ in einen anderen Skill verschoben werden könnte, wenn das Anrufaufkommen steigt. Außerdem läßt sich auf diese Weise erkennen, welche „Top-Agents“ zu viel Zeit für Pausen, Mittagessen usw. aufwenden.
- Als „Top Agents“ werden Sachbearbeiter bezeichnet, die für einen bestimmten Skill den höchsten Level haben. Skill-Level 1 ist der höchste Level, Skill-Level 16 der niedrigste Level.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für grafische Split/Skill-Berichte zu Top Agents in AUX werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Sie können folgendermaßen auf diesen Bericht zugreifen:

- Über das Auswahlmenü „Echtzeit – Split/Skill-Kategorie“.
- Durch Aufrufen des Drill-Downs zu diesem „Top Agent“-Bericht, und zwar vom AUX- oder Top-Agent-AUX (csplit.TINAUX)-Arbeitsmodus anderer „Top-Agent“-Berichte aus. Dies betrifft nur Kommunikations-Systeme mit EAS; ansonsten können Sie den Arbeitsstatus-Bericht per „Drill-Down“ aufrufen.

Der Bericht enthält folgende Tabellendaten:

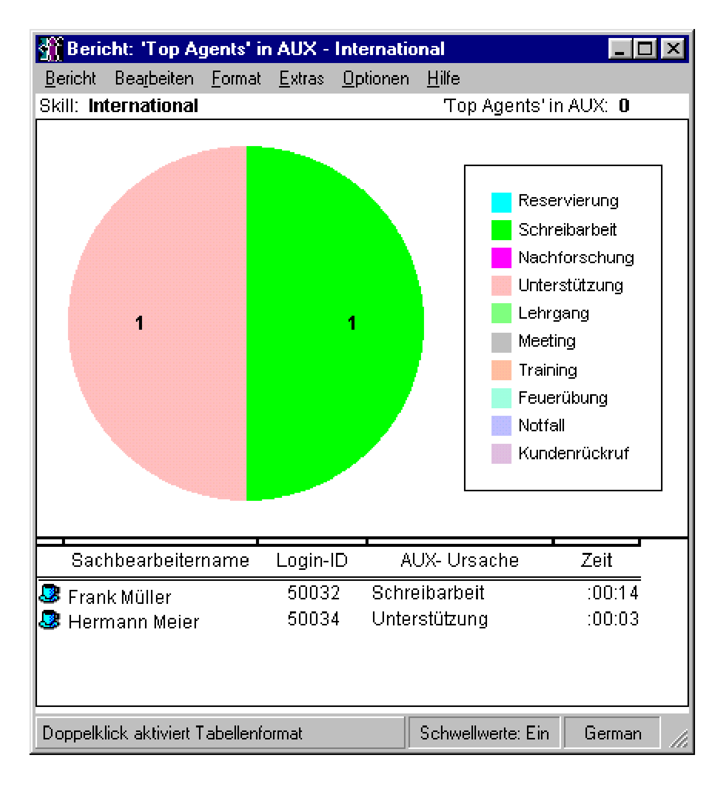
- Eine Zeile für jeden „Top Agent“, der sich für diesen Skill gerade im AUX-Zustand befindet.
- Name des „Top-Agents“, Login-ID, Ursachencode und Zeit in AUX seit Aktivierung dieses Ursachencodes.
- Sie können die Sortierreihenfolge angeben, und zwar können Sie nach Sachbearbeiternamen, Login-ID, Ursachencode oder nach Zeit sortieren.
- Mit der Bildlaufleiste können Sie zusätzliche „Top-Agents“ in die Anzeige bringen, die sich im AUX-Zustand befinden.

Dieser Bericht enthält folgendes 2-D-Kreisdiagramm für die Anzahl der in AUX befindlichen Sachbearbeiter pro Ursachencode für den betreffenden Skill:

- Die Legende des Kreisdiagramms zeigt das Synonym für jeden Ursachencode und die entsprechende Farbe im Diagramm.
- Die Anzahl der Sachbearbeiter erscheint innerhalb der Kreissegmente.
- Die Legende ist aufsteigend nach Ursachencodenummern sortiert, mit einem benutzerdefinierten Namen (Synonym) für den Ursachencode 0 am Ende der Liste.

Split/Skill: Grafischer Bericht: „Top Agents“ in AUX – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Grafikbericht zu „Top Agents“ in AUX:



Split/Skill: Grafischer Bericht: „Top Agents“ in AUX – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
„Top Agents“ in AUX	Anzahl der „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet und im AUX-Status sind. Dazu gehören auch die Sachbearbeiter, die mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind.	INAUX
Ursachencode 0	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die mit Nebenarbeiten des Ursachencodes 0 für diesen Skill oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind. Ursachencode 0 ist für System-AUX-Arbeit vorgesehen, sofern Ursachencodes aktiviert wurden.	NAUX0
Ursachencode 1-9	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die für diesen Skill mit den einzelnen Ursachencodes 1 - 9 in AUX (Nebenarbeit) oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind.	INAUX1-9
Sachbearbeiter-name	Namen (oder Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden) der Sachbearbeiter, die diesem Skill zugeordnet und dort angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters. LOGID	

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
AUX-Ursache	Für das Kommunikations-System ist dies der Ursachencode, der mit dem AUX-Zustand (Pause, Besprechung usw.) dieses Sachbearbeiters assoziiert ist. Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	syn(AUXREASON)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Split/Skill-Bericht: Grafisches Anrufprofil

Aus diesem Bericht geht hervor, wie gut der Split bzw. der Skill im Vergleich zu dem für das Call Center festgelegten zulässigen Service-Level (Annahmezeit) arbeitet.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

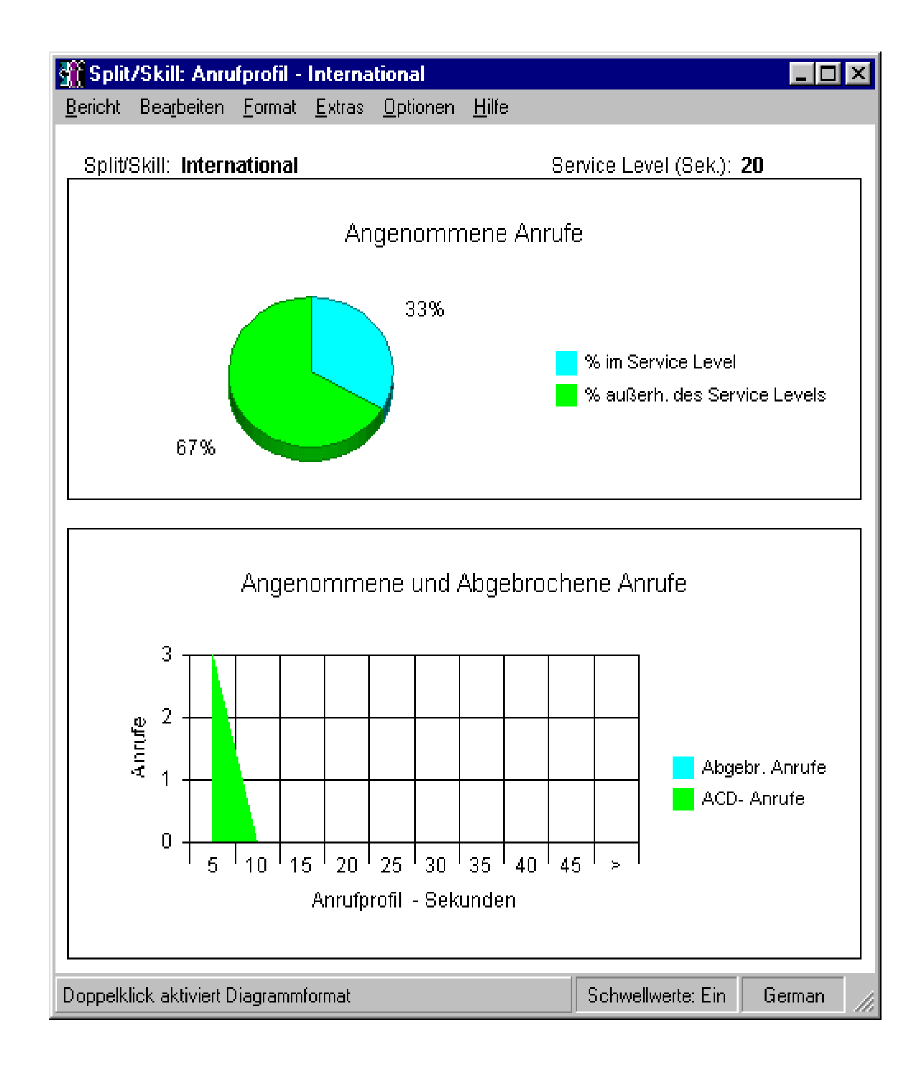
- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Der für den Bericht gewählte Split/Skill und der zuvor festgelegte zulässige Service-Level (Annahmezeit) erscheinen oberhalb des oberen Diagramms. Jeweils rechts von den Diagrammen befindet sich eine Legende.
- Im unteren Diagramm stellt die horizontale Achse das Service-Intervall in Sekunden und die vertikale Achse die Anzahl der innerhalb des zulässigen Service-Levels angenommenen bzw. abgebrochenen ACD-Anrufe dar.
- Die jeweiligen Zahlen für die Annahmezeiten stellen die Obergrenze für das Intervall dar. Wenn z. B. die ersten beiden Intervalle 3 bzw. 5 sind, gibt der erste Datenpunkt im Diagramm die Anzahl der innerhalb von 0 - 3 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe an und der zweite Datenpunkt die innerhalb von 4 - 5 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in der Tabelle csplit gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Der Bericht enthält zwei Diagramme:

- Das obere Diagramm, ein dreidimensionales Kreisdiagramm, zeigt den Anteil der ACD-Anrufe, die innerhalb und außerhalb des zulässigen Service-Levels angenommen wurden.
- Das untere Diagramm, ein Flächendiagramm, zeigt die Anzahl der ACD-Anrufe, die innerhalb der einzelnen Service-Intervalle angenommen oder abgebrochen wurden.

Split/Skill: Grafischer Anrufprofil-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Split/Skill-Anrufprofil-Bericht:



Split/Skill: Grafischer Anrufprofil-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde.	syn(SPLIT)
Sek.	Die Stufen werden in Sekunden angegeben. Die Wartezeit (Angabe in Sekunden), innerhalb der Anrufe angenommen oder abgebrochen werden können, nimmt mit jeder Stufe zu, so daß die Stufen unterschiedlich lang sind. Diese Stufen werden im Fenster „ACD-Administration: Split/Skill-Anrufprofil einrichten“ oder „VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt.	PERIOD1-9
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der festgelegten Zeit (Service-Level) vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Dem Split/Skill angebotene Anrufe, die abgebrochen wurden, sowie Anrufe, die nicht angenommen wurden (jedoch ohne direkte Sachbearbeiteranrufe). Bei nicht angenommenen Anrufen kann es sich um erzwungene „Besetzt“-Anrufe, zwangsausgelöste Anrufe, an ein anderes Ziel umgeleitete Anrufe sowie auch Anrufe handeln, die bei mehr als einem Split/Skill in der Warteschlange standen und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Bei Verwendung der Vektorfunktion (Vectoring) werden folgende Anrufe als nicht entgegengenommen gewertet: ● Erzwungen besetzte Anrufe ● Zwangsausgelöste Anrufe ● An ein anderes Ziel umgeleitete Anrufe ● Anrufe, die sich bei mehr als einem Split/Skill in der Warteschlange befanden und in einem anderen Split/Skill entgegengenommen wurden	100*(ACCEPTABLE/CALLS-OFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
% außerh. des Service-Levels	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service-Levels nicht vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Gespräche an den Split/Skill umfassen abgebrochene Anrufe, nicht angenommene Anrufe und abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“). Zur Kategorie der nicht angenommenen Anrufe zählen abgebrochene Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe, die in mehrere Warteschlangen eingereiht waren und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Die Kategorie „% im Service-Level“ umfaßt jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	< <100-PERCENT_SERV_ LVL_SPL>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an den Split/Skill, die innerhalb jeder Service-Level-Stufe abgebrochen wurden. Wenn Anrufe bei mehreren Splits/Skills in der Warteschlange stehen, wird nur für den ersten Split/Skill ein Abbruch aufgezeichnet. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing - Abgehende automatische Telefonwahl“), werden mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ABNCALLS1-10
ACD-Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe, die an den Split/Skill gesendet und von einem Sachbearbeiter innerhalb der Stufe entgegengenommen wurden. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing - Abgehende automatische Telefonwahl“), werden mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ACDCALLS1

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der voraussichtlichen Wartezeit

Überblick

In diesem Bericht ist die aktuelle voraussichtliche Wartezeit (EWT – Expected Wait Time) für einen oder mehrere von Ihnen angegebene Splits oder Skills erfaßt.

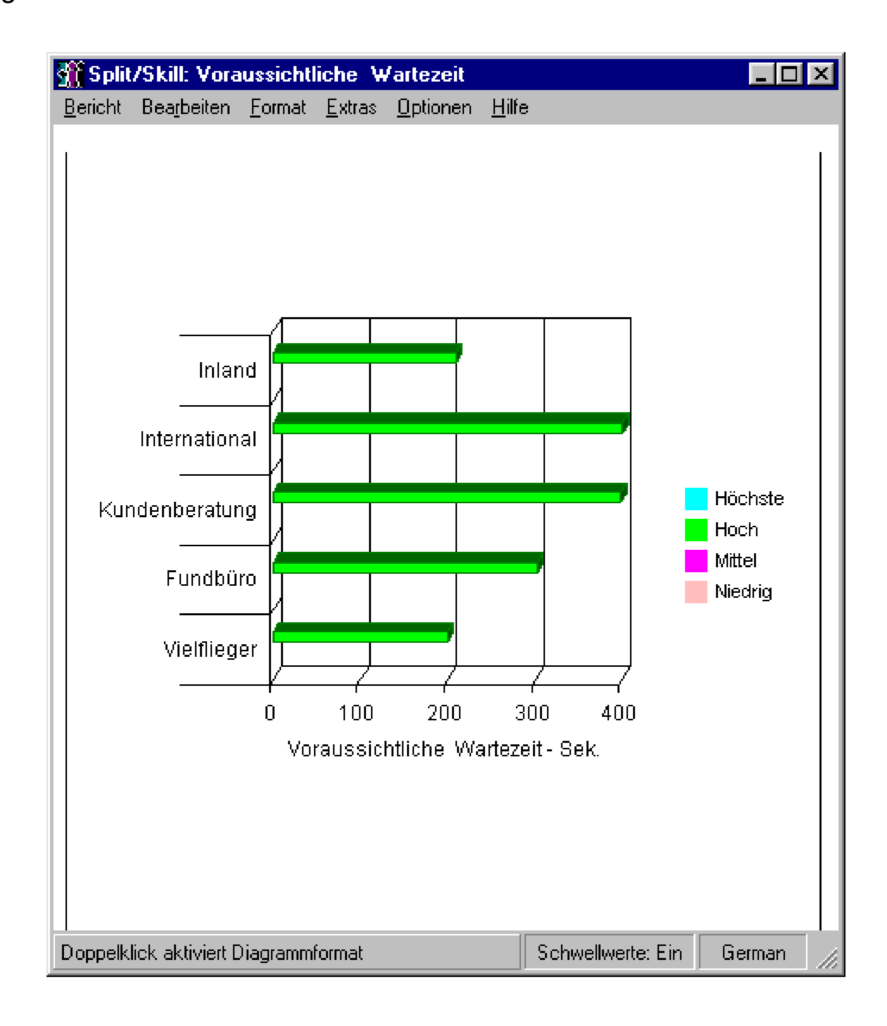
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht ist nur dann verfügbar, wenn Sie ein modernes Kommunikations-System mit EWT-Option verwenden.
- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Die vertikale Achse dieses Diagramms trägt als Beschriftung die Namen oder Nummern der Splits oder Skills, die für diesen Bericht ausgewählt wurden.
- Rechts vom Diagramm befindet sich eine Legende.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der voraussichtlichen Wartezeit – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Bericht mit der grafischen Darstellung der voraussichtlichen Wartezeit:



Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der voraussichtlichen Wartezeit – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Höchste	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs der höchsten Priorität in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen" eingestellt werden.	EWTTOP

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Hoch	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit hoher Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anruf mit hoher Priorität in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen" eingestellt werden.	EWTHIGH

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittel	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit mittlerer Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs mit mittlerer Priorität in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen" eingestellt werden.	EWTMEDIUM
Niedrig	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit niedriger Priorität für den Split/Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs, dem niedrige Priorität zugewiesen wurde, in die Warteschlange für den Split/Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen" eingestellt werden.	EWTLOW

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der Warteschlange

In diesem Bericht werden die Anzahl der Anrufe in Warteschlange, die Wartezeit des ältesten Anrufs sowie Trends für einen oder mehrere Splits/Skills erfaßt.

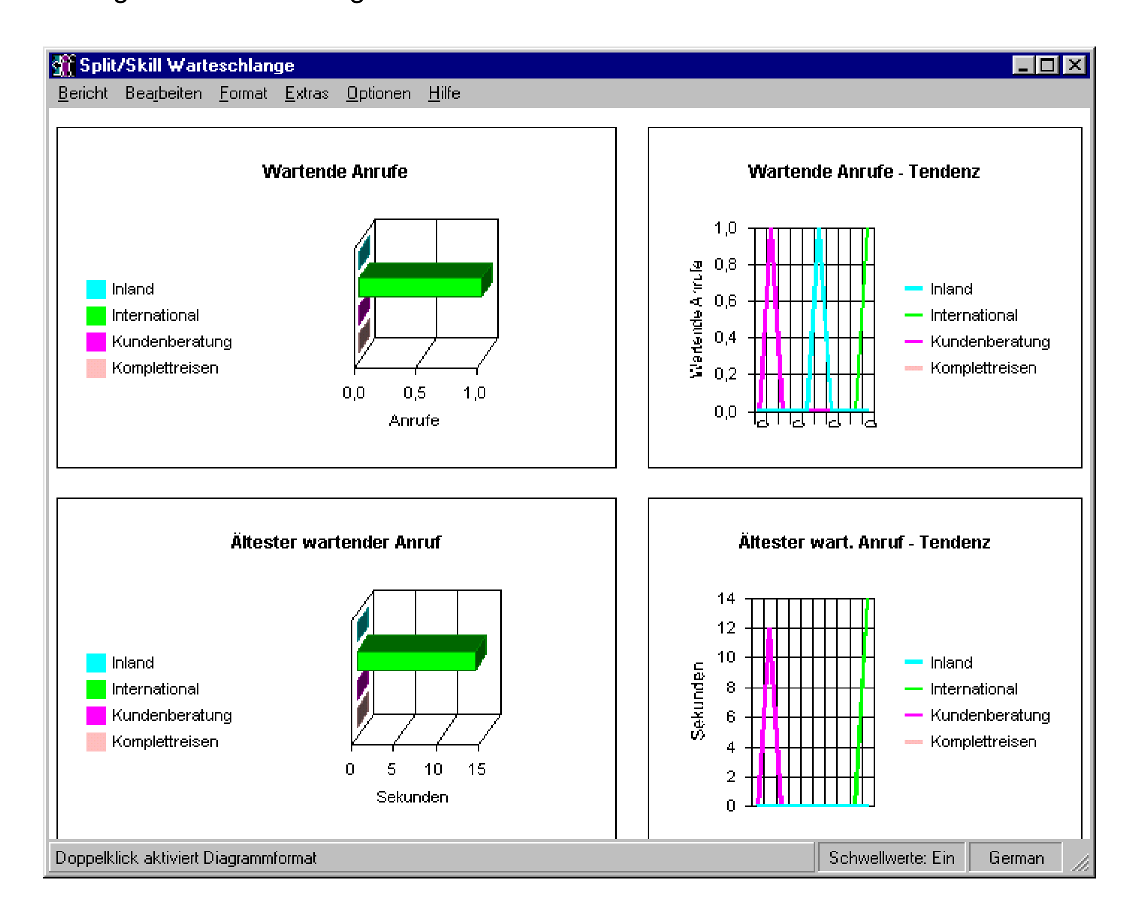
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Mit Hilfe dieses Berichts können Sie Trends in bezug auf wartende Anrufe für mehrere Splits/Skills untersuchen.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Dieser Bericht enthält vier Diagramme. In den beiden Diagramme auf der linken Seite des Berichts ist die Anzahl der wartenden Anrufe (linker oberer Quadrant) und der älteste wartende Anruf (unterer rechter Quadrant) aufgeführt. Die beiden Diagramme auf der rechten Seite des Berichts zeigen die Trends, die sich für dieselben Datenelemente aus den letzten zehn Aktualisierungsintervallen ergeben. In den Legenden ist angegeben, welche Balken zu welchem Split/Skill gehören.
- Alle Balkendiagramme enthalten einen horizontalen Balken für alle für den Bericht ausgewählten Splits/Skills im linken Quadranten des Berichts. Die X-Achse eines jeden Diagramms paßt sich automatisch an den größten Wert der zu erfassenden Datenelemente an. Auf der X-Achse des Balkendiagramms für wartende Anrufe ist die Anzahl der wartenden Anrufe für diese Split/Skill-Warteschlange dargestellt. Die X-Achse des Balkendiagramms „Ältester wartender Anruf" gibt die Wartezeit des ältesten Anruf in der Split/Skill-Warteschlange in Sekunden an.
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in der Tabelle „csplit" gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der Warteschlange – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Bericht mit der grafischen Darstellung der Warteschlange:



Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der Warteschlange – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“.	SKSTATE
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL

Grafischer Split/Skill-Bericht „Skill-Überlastung“

Der Bericht ist nur für Kommunikations-Systeme mit EAS und Avaya Business Advocate verfügbar. Im Bericht werden der Skill-Status („Normal“, „Unbekannt“, „Überlastung 1“ oder „Überlastung 2“) und Vorhersagen bezüglich des ausgewählten Skills angezeigt.

Wenn Avaya Business Advocate nicht aktiviert ist, bleiben die zu Avaya Business Advocate gehörenden Felder im Bericht leer.

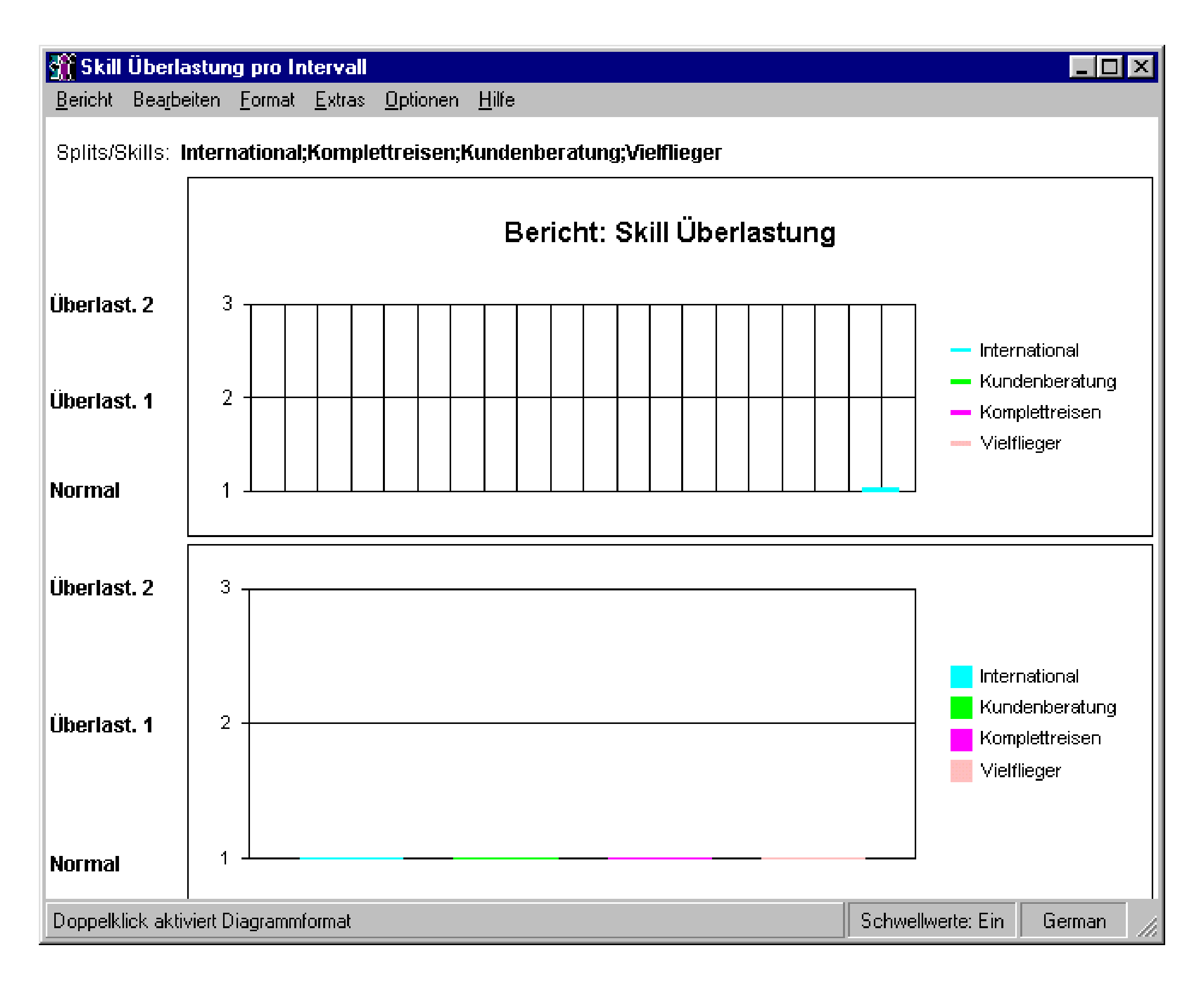
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Die Überschrift des Berichts bei seiner Ausführung ist **Skill-Überlastung: xxx**. Das xxx steht dabei für den Skill-Namen, der im Fenster „Namensformat“ des Menüs „Extras“/„Optionen“ festgelegt wurde.
- Der Bericht enthält zwei Diagramme: ein vertikales Balkendiagramm und ein fortlaufendes Liniendiagramm.
- Das vertikale Balkendiagramm besteht aus folgenden Elementen:
  - Einem vertikalen Balken für die einzelnen Skill-Eingaben in den Bericht, wodurch der aktuelle Skill-Status angezeigt wird.
  - Auf der Y-Achse des Diagramms werden von oben nach unten die Bezeichnungen „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“ angezeigt.
  - Der Titel: Skill-Überlastungsbericht
  - Standardmäßig wird eine Legende angezeigt. Die Legende enthält die Synonyme der einzelnen über die Eingabe festgelegten Skills oder die Skill-Nummer, wenn kein Skill-Name definiert wurde.
- Das fortlaufende Zeilendiagramm besteht aus folgenden Elementen:
  - Beim Start des Berichtes wird für jeden Skill nur ein Datenpunkt (Unbekannt, Normal, Überlastung 1 oder Überlastung 2) angezeigt. Bei jedem Aktualisierungsvorgang wird der neue Status in die vorige Aktualisierung übernommen. Dieser Vorgang wird über 20 Aktualisierungen fortgeführt. Dann werden die ältesten Daten aus dem Diagramm genommen.
  - Auf der X-Achse des Diagramms wird für jeden Aktualisierungsvorgang ein Häkchen angezeigt.
  - Auf der Y-Achse des Diagramms werden von oben nach unten die Bezeichnungen „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“ angezeigt.
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Grafischer Split/Skill-Bericht „Skill-Überlastung“ - Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht „Skill-Überlastung“:



Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der Skill-Überlastung – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“.	SKSTATE

Grafischer Split/Skill-Bericht über das Anmeldungsprofil

Der Bericht ist nur für Kommunikations-Systeme mit EAS und Avaya Business Advocate verfügbar. In ihm ist aufgeführt, wie viele Sachbearbeiter eines bestimmten Typs in einem angegebenen Skill als aktive oder in „Sonstiges“ bzw. AUX befindliche Sachbearbeiter angemeldet wurden.

Wenn Avaya Business Advocate nicht aktiviert ist, bleiben die zu Avaya Business Advocate gehörenden Felder im Bericht leer.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Call Center-Supervisors können mit diesem Bericht ermitteln, wie viele Sachbearbeiter sich im Modus „Aktiv“, „Sonstiges“ oder in AUX (Nebenarbeiten) befinden. Mit diesem Bericht können Gruppenleiter auch ermitteln, welche Sachbearbeitertypen sich in diesen Feldern befinden.
- Dieser Bericht enthält vier Diagramme.
- Die Diagramme enthalten folgende Informationen:
  — Im linken oberen Quadranten sind die angemeldeten, aktiven und in AUX und „Sonstiges“ befindlichen „Top Agents“ für den angegebenen Skill aufgeführt.

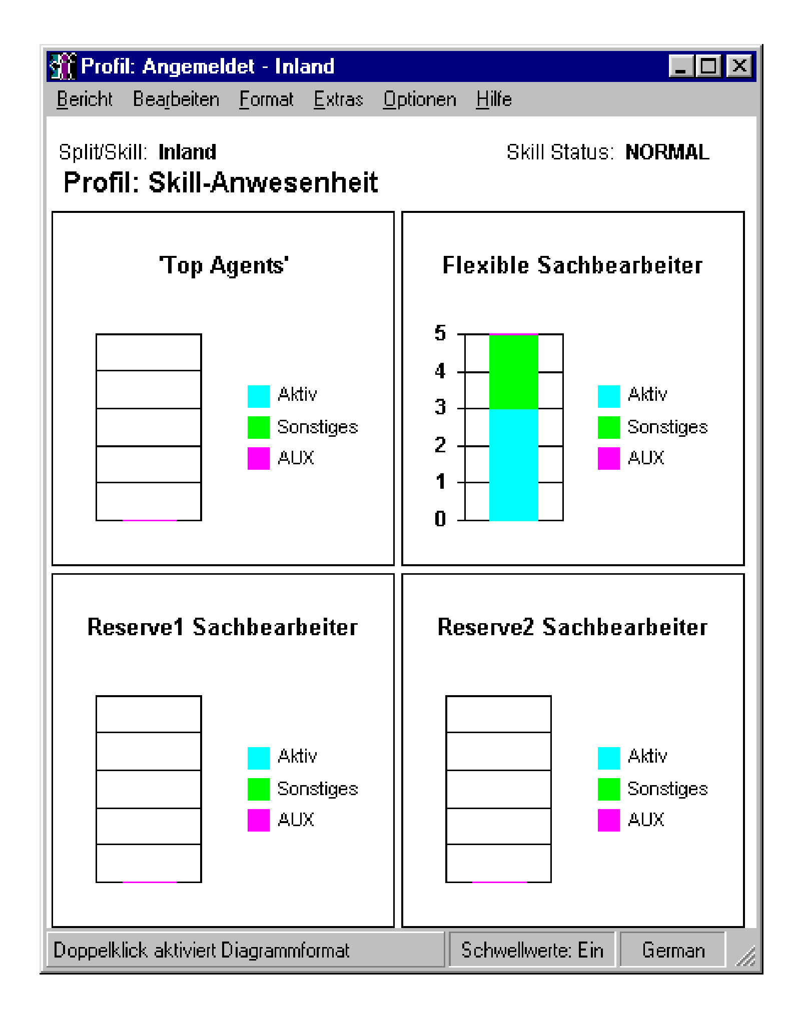
  — Im rechten oberen Quadranten sind die angemeldeten, aktiven und in AUX und „Sonstiges“ befindlichen flexiblen Sachbearbeiter für den angegebenen Skill aufgeführt.

  — Im rechten unteren Quadranten sind die angemeldeten, aktiven und in AUX und „Sonstiges“ befindlichen Reserve2-Sachbearbeiter für den angegebenen Skill aufgeführt.

  — Im linken unteren Quadranten sind die angemeldeten, aktiven und in AUX und „Sonstiges“ befindlichen Reserve-Sachbearbeiter für den angegebenen Skill aufgeführt.
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in der Tabelle csplit gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.
- Sie können den Bericht im Report Designer ändern, so daß dann Informationen über Sachbearbeiter angezeigt werden, die bereit (AVAIL) sind.

Grafischer Split/Skill-Bericht über das Anmeldungsprofil – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht über das Anmeldungsprofil:



Grafischer Split/Skill-Bericht über das Anmeldungsprofil – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“.	SKSTATE
Top-Agents (AUX)	Anzahl der „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet und im AUX-Status sind. Dazu gehören auch die Sachbearbeiter, die mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind. Verfügbar für Kommunikations-Systeme mit EAS-Funktion für höchste (Top) Skills. Datenbankelemente der höchsten Prioritätsstufe sind nur für C-Kommunikations-Systeme und ECS mit EAS von Bedeutung. TINAUX enthält TINAUX0, TINAUX1-9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN, und TONAUXOUT.	TINAUX

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Top Agents (SONSTIGES)	Anzahl der „Top Agents“, die sonstige Arbeiten ausführen. Das schließt Sachbearbeiter ein, die bei mehreren Skills angemeldet sind und für einen anderen als diesen Skill arbeiten (z. B. ACD-Anrufe ausführen oder in ACW sind bzw. klingelnde ACD-Anrufe haben). Im Auto In- oder Manual In-Modus kann es sich dabei um folgende Sachbearbeiter handeln: Sachbearbeiter, die einen beliebigen Anruf auf „Halten“ gestellt, aber keine weitere Tätigkeit ausgeführt haben; Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; Sachbearbeiter, die gerade beim Wählen waren, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren; Sachbearbeiter, bei denen ein Nebenstellengespräch oder ein direkter Sachbearbeiter-ACD-Anruf klingelte und die keine andere Tätigkeit ausführten. Bei EAS mit Mehrfachanrufbearbeitung sind Sachbearbeiter für andere Skills mit Mehrfachanrufbearbeitung (MCH) verfügbar. Sachbearbeiterplätze erscheinen als TOTHER, wenn die Sachbearbeiter sich anmelden direkt nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und noch bevor das CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wurde. Diese Werte können nur bei Kommunikations-Systemen mit EAS-Funktion angezeigt werden. TOTHER enthält TDA_INACW und TDA_ONACD.	TOTHER
Top Agents (Aktiv)	Die Anzahl der bei dem Skill angemeldeten „Top Agents“, die sich in ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen oder in ACW für ACD-Anrufe befinden, oder die verfügbaren „Top Agents“, bei denen ACD-Anrufe klingeln.	6TONACD + TINACW + TAGINRING
Flexible Sachbearbeiter (AUX)	Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter in AUX.	FINAUX

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Flexible Sachbearbeiter (Sonstiges)	Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter im Status SONSTIGES.	FOTHER
Flexible Sachbearbeiter (aktiv)	Die Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der flexiblen Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	FONACD + FINACW + FAGINRING
Reserve1-Sachbearbeiter (AUX)	Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter im AUX-Zustand.	R1INAUX
Reserve1-Sachbearbeiter (Sonstiges)	Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter im Status SONSTIGES.	R1OTHER
Reserve1-Sachbearbeiter (aktiv)	Die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
Reserve2-Sachbearbeiter (AUX)	Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter im AUX-Zustand.	R2INAUX
Reserve2-Sachbearbeiter (Sonstiges)	Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter im Status SONSTIGES.	R2OTHER
Reserve2-Sachbearbeiter (aktiv)	Die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACD-Anrufen plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter in ACW plus die Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter mit diesem Skill, bei denen ein ACD-Anruf klingelt.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung des Status

In diesem Bericht sind die Sachbearbeiterzustände, die Zeit in einem Sachbearbeiterstatus und die Split/Skill-Statistiken für einzelne Sachbearbeiter erfaßt.

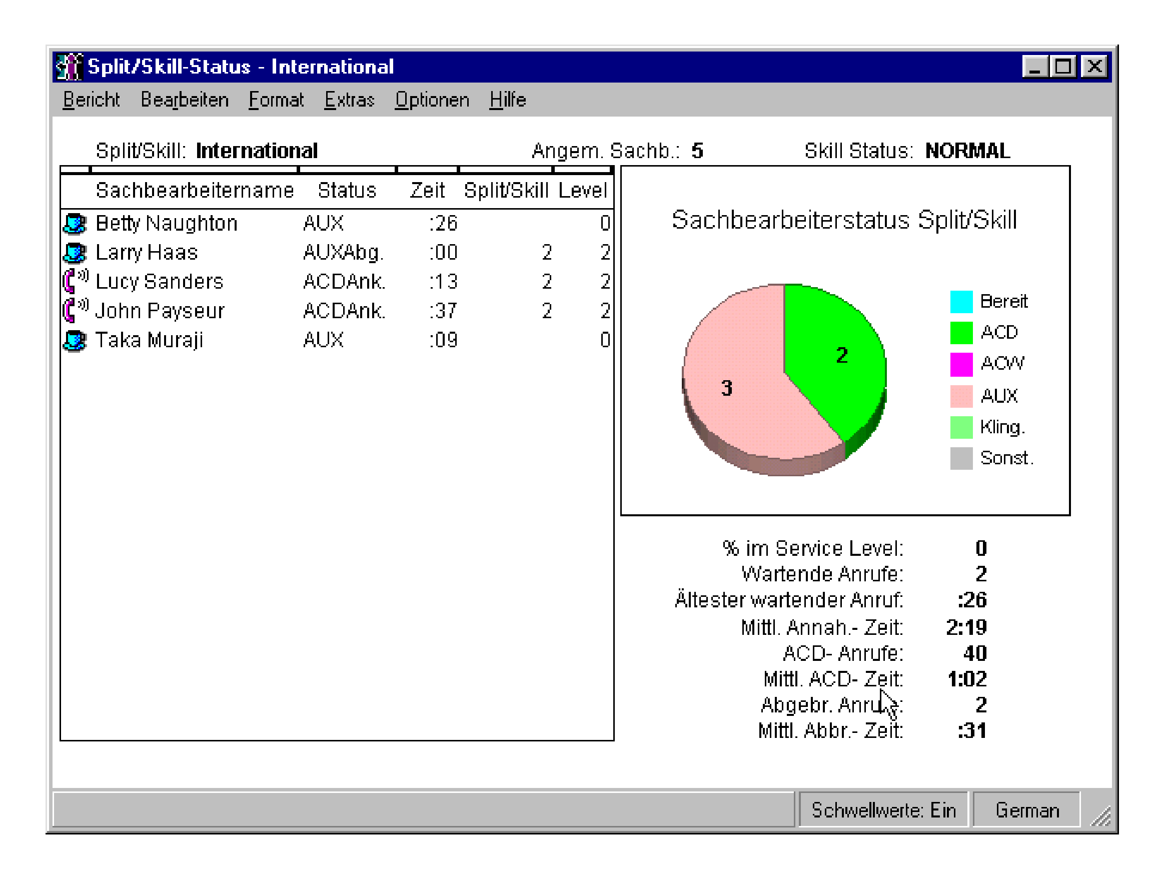
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Von diesem Bericht aus können Sie die Echtzeit- bzw. integrierten Sachbearbeiterinformationen, Arbeitsmodus- und grafische Sachbearbeiter-AUX-Informationen in Form von Drill-Down-Berichten abrufen (bei Kommunikations-Systemen mit EAS).
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für den Split/Skill-Bericht werden in den Tabellen „csplit“, „hsplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht ist als Diagramm- und als Tabellenbericht verfügbar.
- Die Tabelle auf der linken Seite des Berichts führt die im angegebenen Split/Skill angemeldeten (Login) Sachbearbeiter auf sowie den derzeitigen Status (Arbeitsmodus) eines jeden Sachbearbeiters, die Zeit, die der Sachbearbeiter im aktuellen Arbeitsmodus verbracht hat, und den Split/Skill, in dem sich der Sachbearbeiter gerade befindet. Wenn die Split/Skill-Spalte leer ist, bedeutet dies, daß der Sachbearbeiter sich derzeit in keinem Gespräch befindet. Der für den Bericht gewählte Split/Skill erscheint oberhalb der Tabelle.
- Sachbearbeiternamen werden standardmäßig alphabetisch sortiert. Wenn der Bericht mehr angemeldete Sachbearbeiter umfaßt als auf einer Bildschirmseite dargestellt werden können, wird auf der rechten Seite eine Bildlaufleiste angezeigt. Links vom Sachbearbeiternamen (oder der Login-ID, wenn keine Namen zugeordnet wurden) befindet sich ein Symbol, das den Status des Sachbearbeiters darstellt.
- Das dreidimensionale Kreisdiagramm im rechten oberen Quadranten zeigt die Anzahl der Sachbearbeiter in jedem Sachbearbeiterstatus (BEREIT, ACD, AUX, ACW, KLINGELN, SONSTIGES) für den gewählten Split/Skill. Die Anzahl der Sachbearbeiter in jedem Status wird innerhalb des jeweiligen Kreissegments angezeigt. Rechts neben dem Diagramm befindet sich eine Legende.
- Die Felder im unteren rechten Quadranten des Berichts zeigen Split/Skill-Echtzeitdaten.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung des Status – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Bericht mit der grafischen Darstellung des Status:



Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung des Status – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Level	Der Skill-Level, der mit dem aktuellen WORKSKILL des Sachbearbeiters verknüpft ist, sofern WORKSKILL nicht gleich Null ist. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden. Für Avaya Business Advocate enthält WORKSKLEVEL in der Tabelle „cagent“ entweder einen Skill-Level (1 - 16) für einen normalen Skill oder einen Reserve-Level (1 oder 2) für einen Reserve-Skill. Dieser WORKSKLEVEL gilt für WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Angemeldete Sachbearbeiter	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die bei den einzelnen Splits/Skills angemeldet sind.	STAFFED
Skill-Status	Aktueller Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(SKSTATE)
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF)) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(WORKMODE) und syn(DIRECTION)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
Split/Skill	Der mit dem Anruf verknüpfte Split oder der ACW-Status, wenn sich der Sachbearbeiter entweder in einem Split- oder einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf bzw. im ACW-Status befindet. Wenn ein Sachbearbeiter einen ACD-Anruf auf „Halten" setzt und einen AUX-Anruf ausführt, ist dies der Split des auf „Halten" gesetzten ACD-Anrufes. Bei AUXIN-Anrufen und AUXOUT-Anrufen, die getätigt werden, ohne daß ein ACD-Anruf auf „Halten" gesetzt wurde, ist dies der Split, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar ist, werden alle Splits aufgeführt, in denen der Sachbearbeiter verfügbar ist.	WORKSPLIT, WORKSPLIT2…4
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der vordefinierten Zeit vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Dem Split/Skill angebotene Anrufe, die abgebrochen wurden, sowie Anrufe, die nicht angenommen wurden (jedoch ohne direkte Sachbearbeiteranrufe). Bei nicht angenommenen Anrufen kann es sich um erzwungene „Besetzt"-Anrufe, zwangsausgelöste Anrufe, an ein anderes Ziel umgeleitete Anrufe sowie auch Anrufe handeln, die bei mehr als einem Split/Skill in der Warteschlange standen und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_ LVL_SPL>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe mit Warten oder Klingeln verbracht haben, bevor sie von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME /ACDCALLS < AVG_ANSWER_ SPEED>
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Split/Skill-Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Die durchschnittliche Gesprächsdauer (ohne Haltezeit) wird stets für alle ACD-Anrufe dieses Splits/Skills berechnet. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält die Gesprächszeit aller abgehenden ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDTIME /ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der für die einzelnen Splits/Skills in der Warteschlange befindlichen Anrufe, die abgebrochen wurden, bevor sie ein Sachbearbeiter entgegengenommen hat. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingelten, jedoch keine Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl. Dieser Wert beinhaltet auch die Anzahl der abgehenden Gespräche für jeden Split/Skill, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden, bevor ein Sachbearbeiter angenommen hat.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern, bevor Sie den Anruf abgebrochen haben.	ABNTIME /ABNCALLS < AVG_ABANDON_TIME>

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der „Top Agents” eines Skills

Dieser Bericht ist nur mit EAS verfügbar und enthält eine Tabelle mit Daten von „Top Agents“ und deren Arbeitszuständen, ein Kreisdiagramm des gesamten „Top Agent“-Status und ein Kreisdiagramm, das die einzelnen Ursachencodes für „Top Agents“ in AUX anzeigt.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der Echtzeit-Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Die Tabelle in der linken unteren Hälfte enthält eine Zeile für jeden angemeldeten Sachbearbeiter, für den dieser Skill sein jeweils höchstentwickelter Skill (Top-Skill) ist. In der Zeile befindet sich ein Symbol, das den Sachbearbeiterstatus angibt, ferner wird der Sachbearbeitername, wie er in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurde, der Sachbearbeiterstatus für diesen Skill, die Zeit im aktuellen Status und der Ursachencode (wie in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt) für jeden AUX-Zustand angezeigt. Die Spalte „Ursache“ bleibt bei all den Sachbearbeitern leer, die sich nicht in AUX befinden. Diese Tabelle enthält ebenfalls den Skill, in dem der Sachbearbeiter aktiv ist. Das Feld bleibt leer, wenn sich der Sachbearbeiter im Arbeitsstatus BEREIT, AUX oder SONSTIGES befindet.
- Call Center-Supervisors können mit diesem Bericht die Skill-Level-Verteilung festlegen und Sachbearbeiter nur für ACD-Anrufe einteilen. Außerdem gibt dieser Bericht einen Überblick über die Sachbearbeiteraktivitäten für diesen Skill. Dieser Berichtstyp ist für Kommunikations-Systeme mit EAS verfügbar.
- Auf Grundlage dieses Berichts können Sie die Echtzeit- bzw. integrierten Sachbearbeiterinformationen, den „Top Agent“-Arbeitsstatus und die grafischen „Top-Agent“-AUX-Informationen in Form von Drill-Down-Berichten abrufen.
- Auch wenn ein Skill von vielen Sachbearbeitern angemeldet worden ist, sind aller Wahrscheinlichkeit nach nur die „Top-Agents“ für die Entgegennahme von Anrufen in diesem Skill verfügbar.
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Das zweidimensionale Kreisdiagramm enthält nur für Kommunikations-Systeme mit EAS Daten. Aus diesem Kreisdiagramm sind folgende Angaben zu ersehen:

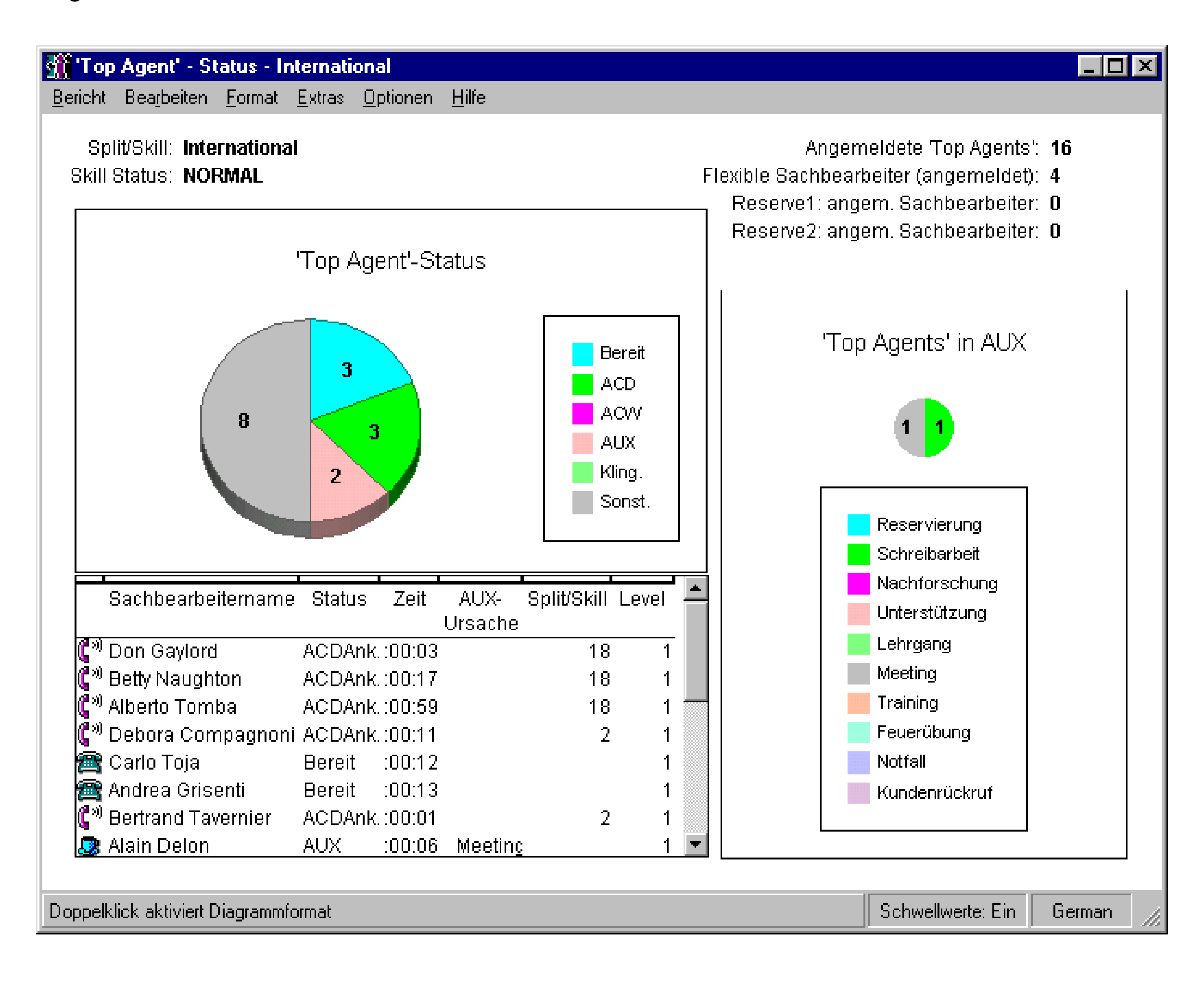
- Gesamter Status der in AUX befindlichen „Top Agents“ für den Skill, und zwar nach Ursachencode unterteilt.
- In der Legende werden die Synonyme der Ursachencodes angezeigt, die in der Datenbank definiert wurden. Die Legende ist aufsteigend nach Ursachencodenummern sortiert, mit einem benutzerdefinierten Namen (Synonym) für den Ursachencode 0 am Ende der Liste.

Das dreidimensionale Kreisdiagramm enthält folgende Angaben:

- Gesamter Status der „Top-Agents“ für den Skill in jedem der Arbeitsmodi.
- Eine Legende, in der die einzelnen Arbeitsmodi verschiedenfarbig gekennzeichnet sind.
- Über dem Diagramm wird die Bezeichnung „Top Agents in AUX“ angezeigt.

Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der „Top Agents” eines Skills – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Grafikbericht über die „Top Agents” eines Skills:



Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der „Top Agents“ eines Skills – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung1“ und „Überlastung2“.	SKSTATE
Angemeldete „Top Agents“	Die aktuelle Anzahl von „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet sind.	TSTAFFED
Flexible Sachbearbeiter (angemeldet)	Anzahl der in diesem Skill angemeldeten Sachbearbeiter, die weder „Top Agents“ noch Reservesachbearbeiter sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus. Dieses Feld enthält Reservesachbearbeiter, wenn die Avaya Business Advocate-Funktion nicht verwendet wird, da das Datenbankelement aus Sachbearbeitern besteht, deren Zuordnung im Skill „Reserve“ (gilt unabhängig davon, ob Avaya Business Advocate eingerichtet ist), „Zuteilung“ oder „Standard“ ist.	FSTAFFED
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als „Reserve1“ angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R1STAFFED
Reserve2: angem. Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als Reserve2 angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R2STAFFED
BEREIT (AVAIL)	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeitern in diesem Split/Skill, die für die Entgegennahme von ACD-Anrufen verfügbar sind.	AVAILABLE
ACD	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter für ACD-Gespräche für diesen Split aufgewandt hat.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACW	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter mit Nacharbeit (ACW) verbracht hat. Dieser Wert enthält sowohl Nacharbeit für Split/Skill-ACD-Anrufe als auch nicht mit dem Anruf verknüpfte Nacharbeit.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
AUX	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills im AUX-Zustand oder in AUXIN- oder AUXOUT-Anrufen verbracht hat.	sum(TI_AUXTIME)
KLINGELN (RINGING)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten.	sum(I_RINGTIME)
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills sonstige Arbeiten verrichtet hat. Der Sachbearbeiter setzt einen beliebigen Anruf auf Halten, während er im AUTO IN- oder MANUAL IN-Modus ist und führt keine andere Tätigkeit aus; der Sachbearbeiter hat gewählt, um einen Anruf auszuführen oder um eine Funktion zu aktivieren; ein Nebenstellenanruf klingelte, während keine andere Tätigkeit ausgeführt wurde. Bei allen Kommunikations-Systemen wird TI_OTHERTIME für den Zeitraum zwischen dem Herstellen der Verbindung mit dem Kommunikations-System oder dem Anmelden des Sachbearbeiters und dem Empfang der Benachrichtigung über den Status des Sachbearbeiters durch das CMS erfaßt. „TI_“-Zeit wird nur für den Split/Skill aufgezeichnet, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. „TI_“-Zeit muß für alle Splits/Skills summiert werden, bei denen sich die Sachbearbeiter anmelden können (für den Fall, daß sich die Anmeldereihenfolge während des Datenerfassungsintervalls ändert).	sum(TI_OTHERTIME)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter-name	Namen (oder Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden) der Sachbearbeiter, die diesem Skill zugeordnet und dort angemeldet sind.	syn(LOGID)
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF)) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(WORKMODE) und syn(DIRECTION)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
AUX-Ursache	Für das Kommunikations-System ist dies der Ursachencode, der mit dem AUX-Zustand (Pause, Besprechung usw.) dieses Sachbearbeiters assoziiert ist. Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	syn(AUXREASON)
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Level	Der Skill-Level, der mit dem aktuellen WORKSKILL des Sachbearbeiters verknüpft ist, sofern WORKSKILL nicht gleich Null ist. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden.	syn(WORKSKLEVEL)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Ursachencode 0	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die mit Nebenarbeiten des Ursachencodes 0 für diesen Skill oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind. Ursachencode 0 ist für System-AUX-Arbeit vorgesehen, sofern Ursachencodes aktiviert wurden (nur mit EAS).	INAUX0
Ursachencode 1…9	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die für diesen Skill mit den einzelnen Ursachencodes 1 – 9 in AUX (Nebenarbeit) oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind.	TINAUX1-9

Sachbearbeiter in AUX (Reserve1)

Der Bericht ist nur für Kommunikations-Systeme mit EAS und Avaya Business Advocate verfügbar. Dieser Bericht zeigt die Reserve1-Sachbearbeiter für einen angegebenen Skill in AUX und die Zeit in AUX an. Wenn dieser Bericht über das Menü „Bericht“ aufgerufen wird, wird er als „Bericht: Sachbearbeiter in AUX (Reserve1)“ angezeigt. Wenn dieser Bericht als Drill-Down aufgerufen wird, und zwar aus dem AUX-Zustand oder der Standort-ID des Sachbearbeiters heraus, wird er als „Reserve1: AUX-Statusbericht“ angezeigt.

Wenn er als Drill-Down-Bericht aufgerufen wird, enthält dieser Bericht lediglich die Standort-ID, sofern der Bericht, über den auf den Drill-Down-Bericht zugegriffen wird, diese Standort-ID als Eingabe enthält.

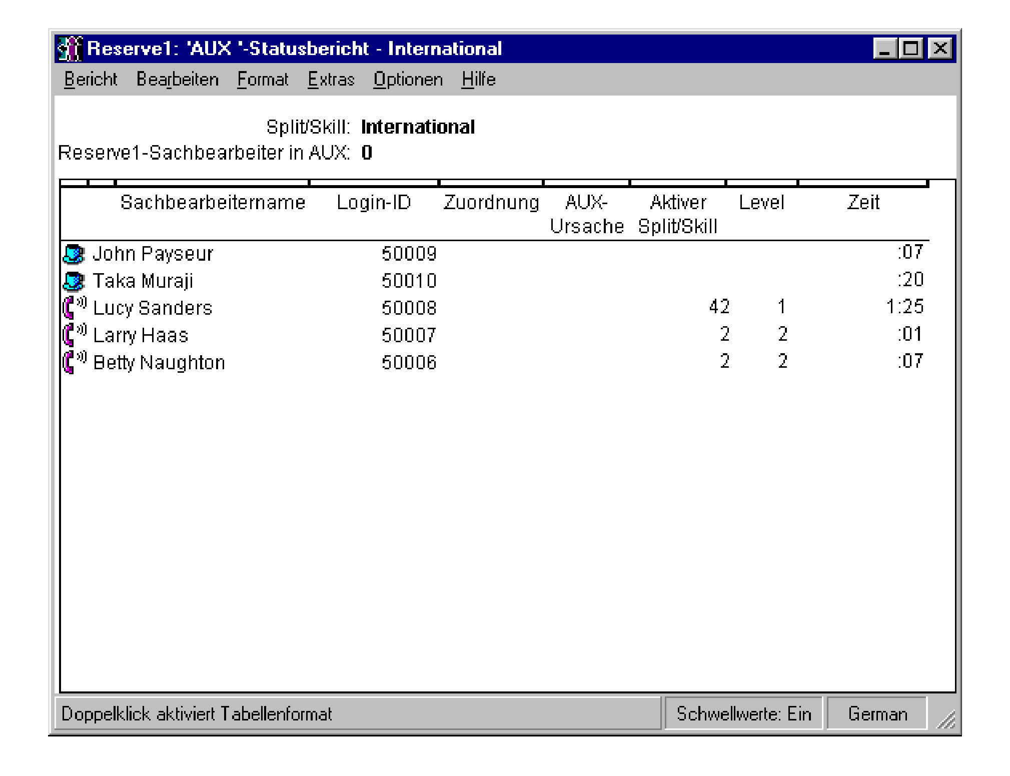
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können folgendermaßen auf diesen Bericht zugreifen:
  - Über das Auswahlmenü „Echtzeit – Split/Skill-Kategorie“.
  - Durch einen Drill-Down-Aufruf vom Reserve1-Sachbearbeiter im AUX-Zustand oder durch R1INAUX.
- Dieser Bericht kann vom Call Center-Manager zur Auflistung der Reserve1-Sachbearbeiter in einem bestimmten Skill für die einzelnen AUX-Zustände verwendet werden. Für jeden Sachbearbeiter können außerdem Informationen, wie die Dauer des Verbleibs im AUX-Zustand, abgelesen werden.
- Dieser Bericht besteht aus einer Tabelle und zwei Datenfeldern. Die Berichttabelle enthält eine Zeile für jeden Sachbearbeiter, der sich in diesem Skill im angegebenen Zustand befindet.
- Die Überschrift des Berichts lautet **Bericht: Reserve 1-Sachbearbeiter in AUX — xxx** (xxx steht für den vom Benutzer eingegebenen Namen des Skills).
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in den Tabellen csplit und cagent gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Berichte der Kategorie „Sachbearbeiterinformationen“. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Siehe Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 130.

Sachbearbeiter in AUX (Reserve1) - Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter in AUX (Reserve1)“.



Sachbearbeiter in AUX (Reserve1) – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Reserve1-Sachbearbeiter in AUX	Anzahl der Reserve1-Sachbearbeiter im AUX-Zustand.	R1INAUX
Sachbearbeiter-name	Der Name des Sachbearbeiters.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-ID, die verwendet wurde, um den Sachbearbeiter bei der Nebenstelle (EXTENSION) anzumelden. Sachbearbeiter in mehreren Splits/Skills haben eine LOGID.	LOGID

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter gemäß der Definition in der Datenbank für diesen SPLIT zugeordnete Service.	syn(ROLE)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Aktiver Split/Skill	Verwenden Sie WORKSKILL unter folgenden Anrufbedingungen: ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem Skill- oder direkten Sachbearbeiteranruf ist oder mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt ist. In diesem Fall ist dies der Skill, der mit dem Anruf oder der ACW assoziiert wird. ● Wenn ein Sachbearbeiter in BEREIT, in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dieses Feld leer. ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf ist. In diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Skill. ● Wenn ein Sachbearbeiter vom Status „Bereit“ aus in einem AUXIN/AUXOUT-Gespräch ist, während er sich in AUX befindet oder einen gehaltenen AUXIN/ AUXOUT-Anruf hat. In diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Skill. ● Wenn sich ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch befindet und einen auf „Halten“ gesetzten ACD-Anruf hat. In diesem Fall ist dies der Skill, der mit dem ACD-Anruf verknüpft ist. Beachten Sie, daß sich WORKSKILL nur dann von WORKSPLIT unterscheidet, wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist. In diesem Fall ist WORKSKILL leer und WORKSPLIT enthält einen der Skills, in dem der Sachbearbeiter verfügbar ist. Bei Versionen mit aktivierter EAS-Funktion wird empfohlen, in Berichten WORKSKILL anstatt WORKSPLIT zu verwenden. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden.	syn(WORKSKILL)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Level	Der Skill-Level, der mit dem aktuellen WORKSKILL des Sachbearbeiters verknüpft ist, sofern WORKSKILL nicht gleich null ist. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden. Für Avaya Business Advocate enthält WORKSKLEVEL in der Tabelle „cagent“ entweder einen Skill-Level (1 - 16) für einen normalen Skill oder einen Reserve-Level (1 oder 2) für einen Reserve-Skill. Dieser WORKSKLEVEL gilt für WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Sachbearbeiter in AUX (Reserve2)

Dieser Bericht, der nur abrufbar ist, sofern Sie über Kommunikations-Systeme mit EAS sowie über Avaya Business Advocate verfügen, zeigt die Reserve2-Sachbearbeiter eines Skills an, die sich im Zustand AUX befinden. Außerdem wird die Dauer des Verbleibs in AUX angezeigt. Wenn dieser Bericht über das Menü „Bericht“ aufgerufen wird, wird er als „Bericht: Sachbearbeiter in AUX (Reserve2)“ angezeigt. Wenn dieser Bericht als Drill-Down aufgerufen wird, und zwar aus dem AUX-Zustand oder der Standort-ID des Sachbearbeiters heraus, wird er als „Reserve2: AUX-Statusbericht“ angezeigt.

Wenn er als Drill-Down-Bericht aufgerufen wird, enthält dieser Bericht lediglich die Standort-ID, sofern der Bericht, über den auf den Drill-Down-Bericht zugegriffen wird, diese Standort-ID als Eingabe enthält.

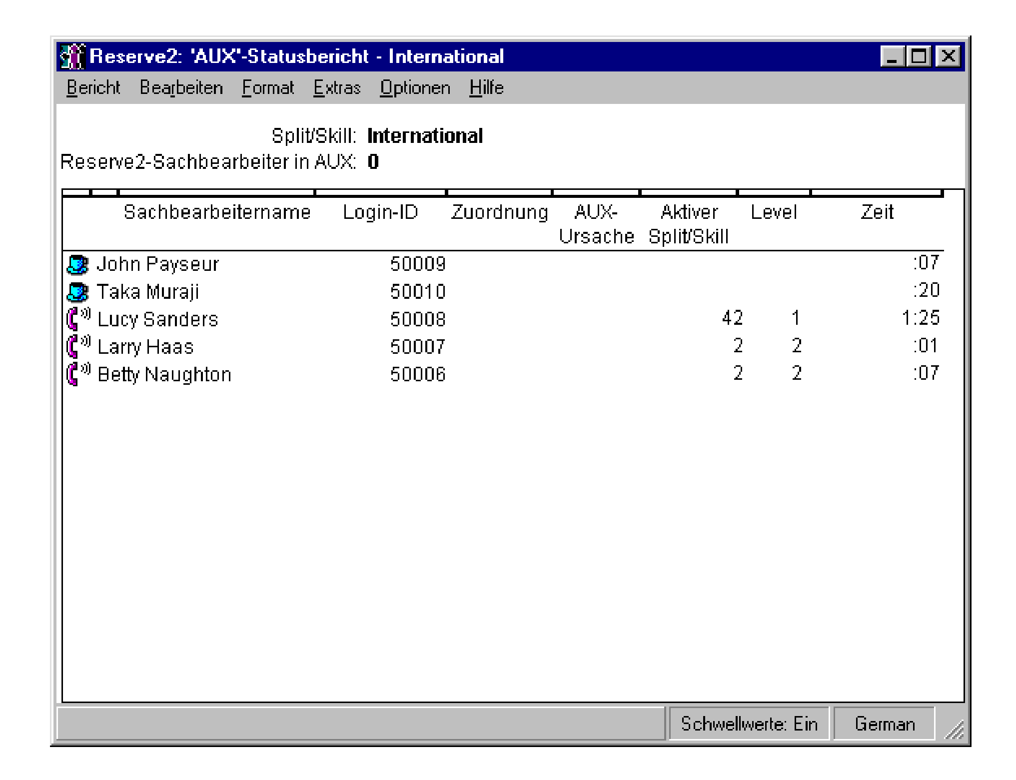
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können folgendermaßen auf diesen Bericht zugreifen:
  - Über das Auswahlmenü „Echtzeit – Split/Skill-Kategorie“.
  - Durch einen Drill-Down-Aufruf vom Reserve2-Sachbearbeiter im AUX-Zustand aus oder durch R2INAUX.
- Dieser Bericht kann vom Call Center-Manager zur Auflistung der Reserve2-Sachbearbeiter in einem bestimmten Skill für die einzelnen AUX-Zustände verwendet werden. Für jeden Sachbearbeiter können außerdem Informationen, wie die Dauer des Verbleibs im AUX-Zustand, abgelesen werden.
- Dieser Bericht besteht aus einer Tabelle und zwei Datenfeldern. Die Berichttabelle enthält eine Zeile für jeden Sachbearbeiter, der sich in diesem Skill im angegebenen Zustand befindet.
- Die Überschrift des Berichts lautet **Bericht: Reserve2-Sachbearbeiter in AUX — xxx** (xxx steht für den vom Benutzer eingegebenen Namen des Skills).
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Berichte der Kategorie „Sachbearbeiterinformationen“. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Siehe Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 130.

Sachbearbeiter in AUX (Reserve2) – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter in AUX (Reserve2)“.



Sachbearbeiter in AUX (Reserve2) – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Reserve2-Sachbearbeiter in AUX	Anzahl der Reserve2-Sachbearbeiter im AUX-Zustand.	R2INAUX
Sachbearbeiter-name	Der Name des Sachbearbeiters.	syn(LOGID)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Login-ID	Die Login-ID, die verwendet wurde, um den Sachbearbeiter bei der Nebenstelle (EXTENSION) anzumelden. Sachbearbeiter in mehreren Splits/Skills haben eine LOGID.	LOGID
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter gemäß der Definition in der Datenbank für diesen SPLIT zugeordnete Service.	syn(ROLE)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Aktiver Split/Skill	Verwenden Sie WORKSKILL unter folgenden Anrufbedingungen: ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem Skill- oder direkten Sachbearbeiteranruf ist oder mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt ist. In diesem Fall ist dies der Skill, der mit dem Anruf oder der ACW assoziiert wird. ● Wenn ein Sachbearbeiter in BEREIT, in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dieses Feld leer. ● Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf ist. In diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Skill. ● Wenn ein Sachbearbeiter vom Status „Bereit“ aus in einem AUXIN/AUXOUT-Gespräch ist, während er sich in AUX befindet oder einen gehaltenen AUXIN/ AUXOUT-Anruf hat. In diesem Fall ist dies der OLDEST_LOGON-Skill. ● Wenn sich ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch befindet und einen auf „Halten“ gesetzten ACD-Anruf hat. In diesem Fall ist dies der Skill, der mit dem ACD-Anruf verknüpft ist. Beachten Sie, daß sich WORKSKILL nur dann von WORKSPLIT unterscheidet, wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist. In diesem Fall ist WORKSKILL leer und WORKSPLIT enthält einen der Skills, in dem der Sachbearbeiter verfügbar ist. Bei Versionen mit aktivierter EAS-Funktion wird empfohlen, in Berichten WORKSKILL anstatt WORKSPLIT zu verwenden. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden.	syn(WORKSKILL)

Feld	Definition	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Level	Der Skill-Level, der mit dem aktuellen WORKSKILL des Sachbearbeiters verknüpft ist, sofern WORKSKILL nicht gleich null ist. Dieser Wert kann nur in einem Kommunikations-System mit EAS-Funktion angezeigt werden. Für Avaya Business Advocate enthält WORKSKLEVEL in der Tabelle „cagent“ entweder einen Skill-Level (1 - 16) für einen normalen Skill oder einen Reserve-Level (1 oder 2) für einen Reserve-Skill. Dieser WORKSKLEVEL gilt für WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Skill: AUX-Bericht

In diesem Bericht wird die Anzahl der Sachbearbeiter in AUX je Ursachencode für einen oder mehrere Skills erfaßt.

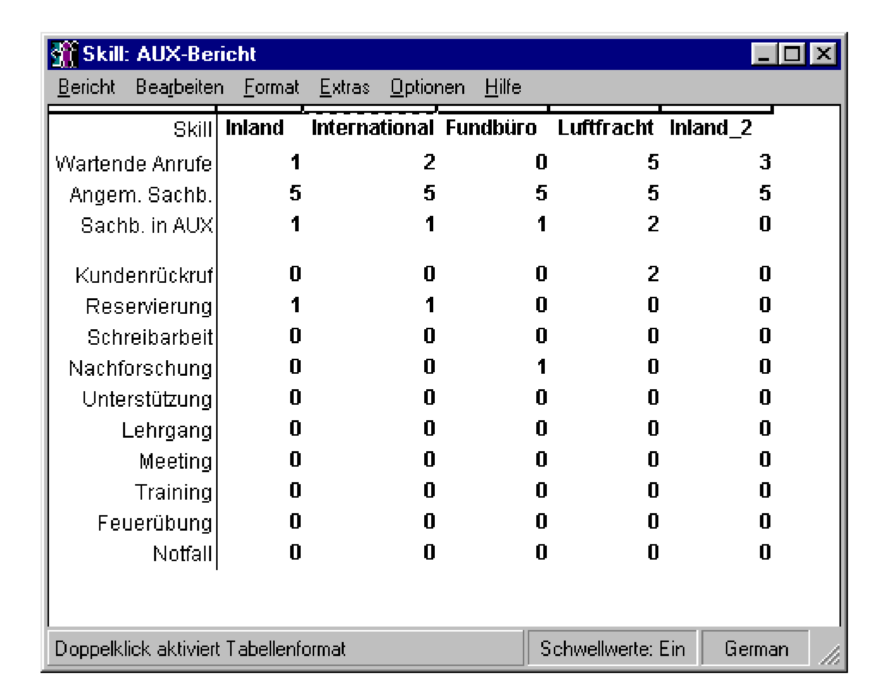
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie benötigen ein Kommunikations-System mit EAS.
- Sie müssen mit Ursachencodes arbeiten. Sie können diesen Bericht jedoch auch ausführen, ohne daß Ursachencodes aktiviert wurden. Dann wird jedoch allen Sachbearbeitern, wenn Sie sich in AUX melden, der Ursachencode Null (0) zugeordnet.
- Die Datenbankelemente für Skill-AUX-Berichte werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Skill-AUX-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Skill-AUX-Bericht.



Skill	Inland	International	Fundbüro	Luftfracht	Inland_2
Wartende Anrufe	1	2	0	5	3
Angem. Sachb.	5	5	5	5	5
Sachb. in AUX	1	1	1	2	0
Kundenrückruf	0	0	0	2	0
Reservierung	1	1	0	0	0
Schreibarbeit	0	0	0	0	0
Nachforschung	0	0	1	0	0
Unterstützung	0	0	0	0	0
Lehrgang	0	0	0	0	0
Meeting	0	0	0	0	0
Training	0	0	0	0	0
Feuerübung	0	0	0	0	0
Notfall	0	0	0	0	0

Skill-AUX-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skills	Namen bzw. Nummern der für diesen Bericht ausgewählten Skills.	syn(SPLIT)
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Angemeldete Sachbearbeiter	Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die bei den einzelnen Splits/Skills angemeldet sind.	STAFFED
Sachb. in AUX	Aktuelle Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die entweder für diesen Skill im AUX-Status oder mit AUX-IN- bzw. AUX-OUT-Anrufen beschäftigt sind.	INAUX
Ursachencode 0...9	Die Anzahl der Sachbearbeiter in den einzelnen AUX-Ursachencodes (0 bis 9).	INAUX0…9

Skill-Statusbericht

Diesem Bericht können Sie folgendes entnehmen: die Zeit des ältesten wartenden Anrufs in der Warteschlange, die Anzahl der Anrufe, die derzeit entgegengenommen werden müssen, die Sachbearbeiternamen, die Sachbearbeiterzustände, den Skill-Level des Sachbearbeiters und die Nummer des Skills, für den der Sachbearbeiter den Anruf bearbeitet bzw. für den er in Nacharbeit (ACW) ist.

Basisinformationen über diesen Bericht:

Wenn Sie ein Kommunikations-System mit aktivierter EAS-Funktion einsetzen, wird bei Ihnen der hier beschriebene Bericht angezeigt. Dieser neue Bericht enthält folgende Elemente:

- Sachbearbeiter-AUX-Ursachencodes
- Sachbearbeiter-Login-ID und Sachbearbeitername
- Level des derzeit aktiven Skills des Sachbearbeiters (ACD-Anruf oder ACW-Status). Die Levels 1 bis 16, R1 und R2 stehen zur Verfügung.
- Die Spalten für die Login-Skills wurden aus diesem Bericht entfernt.

Wenn Sie mit einem älteren Kommunikations-System als dem DEFINITY ECS Release 5 mit aktivierter EAS-Funktion arbeiten, wird ein etwas anderer Skill-Status-Bericht als der hier beschriebene angezeigt. Folgende Elemente werden angezeigt bzw. nicht angezeigt:

- Die Login-Skills des Sachbearbeiters werden angezeigt, einschließlich seiner Kennzeichnung als *p* (primär) oder *s* (sekundär).
- Sachbearbeiter-AUX-Ursachencodes sind nicht verfügbar.
- Bei einigen Kommunikations-Systemen werden alle Skills, bei denen der Sachbearbeiter angemeldet ist, in der Spalte für Login-Skills des Berichts aufgeführt. Diese Skills werden darüber hinaus mit „p“ bzw. „s“ markiert, je nachdem, ob es sich um primäre oder sekundäre Skills handelt.
- Wenn Sie mit einem alten Kommunikations-System arbeiten, bleiben die Felder für „Voraussichtliche Wartezeit“ (EWT) leer.
- Es werden alle Sachbearbeiter aufgeführt, die bei einem bestimmten Skill angemeldet sind. Aufgrund der Fenstergröße derzeit nicht angezeigte Sachbearbeiter können mit Hilfe der Bildlaufleiste sichtbar gemacht werden.
- Der Wert für die voraussichtliche Wartezeit (EWT) wird immer dann aktualisiert, wenn ein Anruf in die Warteschlange für den betreffenden Skill aufgenommen wird. Wenn 2 Minuten lang kein Anruf in die Warteschlange eingereiht wurde, fordert CMS das Kommunikations-System auf, die aktuellen voraussichtlichen Wartezeiten für den Skill zu übertragen.

Aus einem der folgenden Gründe können die Felder für die voraussichtliche Wartezeit evtl. leer sein:

- Die voraussichtliche Wartezeit ist zu diesem Zeitpunkt nicht bekannt.
- Die voraussichtliche Wartezeit weist einen unendlich großen Wert auf (z. B., wenn kein Sachbearbeiter angemeldet ist).

- Die Priorität (z. B. HÖCHSTE, HOCH, MITTEL oder NIEDRIG) ist nicht aktiviert.
- Die Warteschlange für diese Priorität ist belegt.

Die voraussichtliche Wartezeit weicht u. U. von Ihren Erwartungen ab. Dieser Wert kann von folgenden Faktoren beeinflußt werden:

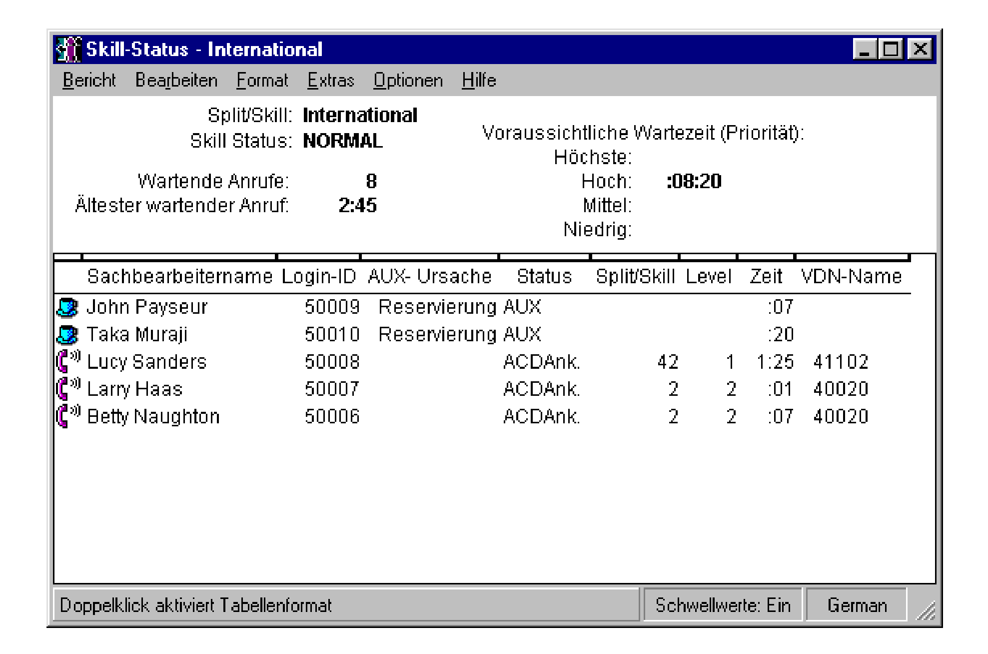
- Evtl. kommt nur eine geringe Anzahl von Anrufen in dem Skill an oder nur sehr wenige mit der einen oder anderen Priorität. Dadurch kann die voraussichtliche Wartezeit leicht größere Schwankungen zeigen, als das bei einem höheren Anrufaufkommen der Fall wäre.
- Evtl. sind nur ein oder zwei Sachbearbeiter bei dem Skill angemeldet.
- Evtl. handelt es sich um eine Kombination aus geringem Anrufaufkommen und niedriger Anzahl von angemeldeten Sachbearbeitern.
- Evtl. steigt oder fällt die Anzahl der bei einem bestimmten Skill angemeldeten Sachbearbeiter recht plötzlich und erheblich. Da die voraussichtliche Wartezeit sofort angepaßt wird, kann das plötzlich zu einer wesentlich längeren oder kürzeren Wartezeit führen.
- Es besteht die Möglichkeit, daß ein erheblicher Teil der wartenden Anrufer die Warteschlange verläßt, weil sie entweder auflegen oder weil die Anrufe angenommen werden und keine neuen Anrufe eingehen. In einem Vektor mit tageszeitabhängiger Leitweglenkung werden z. B. nach einer festgelegten Zeit keine weiteren Anrufe an einen bestimmten Skill geleitet. Die Anrufe in Warteschlange für diesen Skill werden dann zwar weiter bedient, aber es kommen keine neuen Anrufe mehr hinzu. Die voraussichtliche Wartezeit bleibt in diesem Fall jedoch unverändert, bis das angegebene Zeitintervall abgelaufen ist und die Revision stattfindet.
- Evtl. stehen Anrufe bei mehreren Skills in der Warteschlange.
- Evtl. sind Sachbearbeiter bei mehreren Skills angemeldet.
- Es kann auch sein, daß im Kommunikations-System die MCH-Funktion (Bearbeitung mehrerer Anrufe gleichzeitig – Multiple Call Handling) aktiviert ist.
- Vielleicht wurde ein neuer Skill eingerichtet, oder das Kommunikations-System führt einen Neustart durch. Evtl. sind auch keine historischen Daten vorhanden. Die voraussichtliche Wartezeit kann in diesem Fall erst dann präzise angegeben werden, wenn sich 30 bis 50 Anrufe in der Warteschlange befinden.
- Vielleicht hat sich die durchschnittliche Anruf-Bearbeitungszeit plötzlich geändert.
- Auch kann es sein, daß das Anrufaufkommen erheblich schwankt.
- Ein weiterer Faktor sind fehlerhafte Wartezeiten.
- Wenn z. B. Anrufe mit hoher oder mittlerer Priorität über interne Nebenstellen an einen Skill umgeleitet werden, der keine Anrufe mit dieser Priorität in die Warteschlange aufnimmt, ändert sich die Priorität nicht.
- Evtl. sind Sachbearbeiter in mehreren Skills angemeldet, und die Anrufverteilung zwischen den Skills für diese Sachbearbeiter hat sich plötzlich geändert.
- Voraussichtliche Wartezeiten werden für Prioritäten angezeigt, die Anrufe in der Warteschlange haben. Wenn Sie jedoch die Leitweglenkung für einen Skill ändern, so daß Anrufe nicht mit einer bestimmten Priorität in die Warteschlange aufgenommen werden, wird die voraussichtliche Wartezeit für diese Priorität

weiterhin angezeigt, bis sich entweder alle Sachbearbeiter von dem Skill abmelden oder eine Übertragung der Konfigurationsdaten erzwungen wird.

- Die Datenbankelemente für Split/Skill-Statusberichte werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Skill-Statusbericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Skill-Statusbericht:



Skill-Statusbericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Skill	Name bzw. Nummer des für diesen Bericht ausgewählten Skills.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“.	SKSTATE
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeitdauer in Sekunden, die der älteste ACD-Skill-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat, bevor er von einem Sachbearbeiter angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Höchste	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für diesen Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anruf der höchsten Priorität in die Warteschlange für den Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTTOP

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Hoch	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit hoher Priorität für den Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anruf mit hoher Priorität in die Warteschlange für den Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTHIGH
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Mittel	Dieser Wert enthält die voraussichtliche Wartezeit (EWT) für Anrufe mittlerer Priorität für den Skill. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anruf mit mittlerer Priorität in die Warteschlange für den Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTMEDIUM

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Niedrig	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe niedriger Priorität für den Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anruf niedriger Priorität in die Warteschlange für den Skill. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTLOW
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
AUX-Ursache	Die AUX-Ursache dieses Sachbearbeiters (z. B. Mittag, Pause, Besprechung oder Schulung). Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	syn(AUXREASON)
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGE, NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF)) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(WORKMODE) syn(DIRECTION)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill-Level	Wenn ein Sachbearbeiter mit einem Skill- oder direkten Sachbearbeiteranruf beschäftigt ist bzw. sich in ACW (Nacharbeit) befindet, ist dieser Skill mit dem Anruf oder dem ACW-Status und der Level mit dem Skill verknüpft. WORKSKILL ist stets gleich OLDEST_LOGON: ● Wenn ein Sachbearbeiter aus dem BEREIT-Zustand mit einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befaßt ist, während er in AUX ist oder einen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ geschaltet hat; ● Wenn sich der Sachbearbeiter in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ gestellt hat. ● Wenn sich ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch befindet und einen auf Halten gesetzten ACD-Anruf hat, ist dies der Skill, der mit dem ACD-Anruf verknüpft ist. ● Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT), in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dies Feld leer. WORKSKLEVEL ist der Skill-Level (von 1 bis 16) oder der Reserve-Skill-Level (R1 oder R2), der mit WORKSKILL verknüpft ist.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektor-funktion verfügt.)	Nummer oder Name der VDN, aus deren Daten der Bericht erstellt wurde. Die (VDN) ist mit dem aktuellen ACD-Anruf verknüpft. Wenn der VDN in der „Datenbank für Zuordnungen“ ein Name zugeordnet wurde, so erscheint dieser Name anstatt der Nummer im Bericht.	VDN

Split/Skill: Skill: „Top Agent“-Bericht

Dieser Bericht ähnelt dem Split/Skill-Bericht, er enthält jedoch die Anzahl der Sachbearbeiter, für die dieser Skill der höchste Skill ist. Außerdem wird die Anzahl der Sachbearbeiter angezeigt, für die dieser Skill ein Reserve-Skill ist.

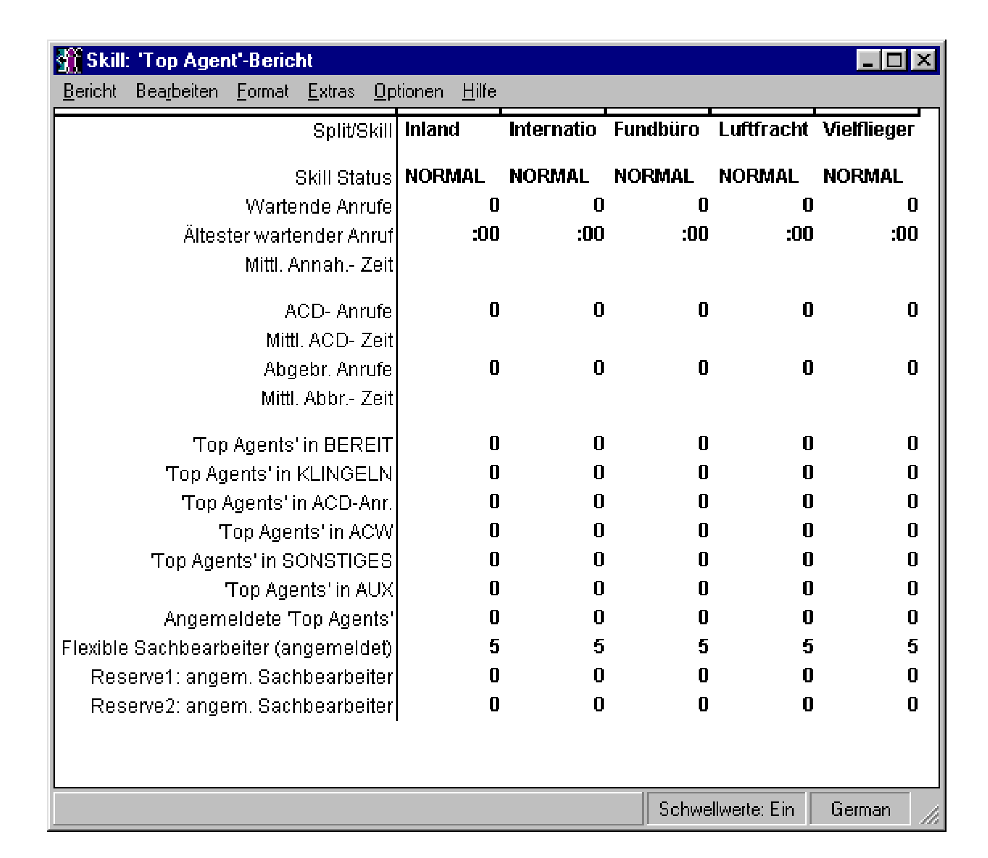
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie benötigen ein Kommunikations-System mit EAS.
- Der höchste Skill des Sachbearbeiters ist der Skill mit der höchsten Priorität, in dem er angemeldet ist. Wenn der Sachbearbeiter bei mehreren Skills angemeldet ist, die unter der höchsten Priorität geführt werden, ist der als erster aufgeführte Skill der höchste Skill.
- Die Datenbankelemente für Skill-Top Agents-Berichte werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Skill-Top Agent-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Skill-Top Agent-Bericht.



Skill: 'Top Agent'-Bericht

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Split/Skill	Inland	Internatio	Fundbüro	Luftfracht	Vielflieger
Skill Status	NORMAL	NORMAL	NORMAL	NORMAL	NORMAL
Wartende Anrufe	0	0	0	0	0
Ältester wartender Anruf	:00	:00	:00	:00	:00
Mittl. Annah.- Zeit					
ACD- Anrufe	0	0	0	0	0
Mittl. ACD- Zeit					
Abgebr. Anrufe	0	0	0	0	0
Mittl. Abbr.- Zeit					
'Top Agents' in BEREIT	0	0	0	0	0
'Top Agents' in KLINGELN	0	0	0	0	0
'Top Agents' in ACD-Anr.	0	0	0	0	0
'Top Agents' in ACW	0	0	0	0	0
'Top Agents' in SONSTIGES	0	0	0	0	0
'Top Agents' in AUX	0	0	0	0	0
Angemeldete 'Top Agents'	0	0	0	0	0
Flexible Sachbearbeiter (angemeldet)	5	5	5	5	5
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	0	0	0	0	0
Reserve2: angem. Sachbearbeiter	0	0	0	0	0

Schwellwerte: Ein German

Skill-Top Agent-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skills	Name oder Nummer des Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Aktueller Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(SKSTATE)
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht haben, bevor ein Sachbearbeiter sie angenommen hat. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Warteschlange zum Skill waren und von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. ACD-Zeit	Die durchschnittliche Gesprächsdauer (ohne Haltezeit) wird hier für alle ACD-Anrufe dieses Splits/Skills berechnet. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält die Gesprächszeit aller abgehenden ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDTIME/ ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der in der Warteschlange befindlichen Anrufe für jeden Skill, die abgebrochen wurden, bevor sie ein Sachbearbeiter entgegengenommen hat. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingelten, jedoch keine Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl. Dieser Wert beinhaltet auch die Anzahl der abgehenden Gespräche für jeden Skill, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden, bevor sie ein Sachbearbeiter angenommen hat.	ABNCALLS1-10
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Wartezeit, die Anrufer gewartet haben, bevor Sie den Anruf abgebrochen haben.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
„Top Agents“ in BEREIT	Anzahl der „Top Agents“, die bei dem Skill angemeldet und für ankommende Anrufe verfügbar sind.	TAVAILABLE
„Top Agents“ in KLINGELN	Aktuelle Anzahl der „Top Agents“, die bei dem Skill angemeldet sind und an deren Sprachterminals ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln.	TAGINRING
„Top Agents“ in ACD-Anr.	Gesamtzahl der „Top Agents“, die in den einzelnen Skills mit eingehenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	TONACD

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
„Top Agents“ in ACW	Die Anzahl der „Top Agents“ pro Skill, die mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt sind. Dazu zählen Sachbearbeiter in ACWIN- oder ACWOUT-Anrufen und Sachbearbeiter in ACW (Nacharbeit), die sich nicht auf einen ACD-Anruf bezieht.	TINACW

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
„Top Agents“ in Sonstiges	Aktuelle Anzahl von „Top Agent“-Positionen, die sonstige Arbeiten erledigen. Im Auto-In- oder im Manual-In-Status kann es sich dabei um folgende Sachbearbeiter handeln: ● Sachbearbeiter, die einen Anrufer auf „Halten“ gestellt, aber keine weitere Handlung ausgeführt haben; ● Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; ● Sachbearbeiter, die gerade gewählt haben, um einen Anruf zu tätigen oder um eine Funktion zu aktivieren; ● Sachbearbeiter, die einen klingelnden direkten Anruf hatten, aber keine andere Tätigkeit ausführten. Sachbearbeiter, die bei Kommunikations-Systemen ohne EAS bei mehreren Splits angemeldet waren und Arbeiten für einen anderen als diesen Split ausführten (z. B. in einem ACD-Gespräch oder in anrufbezogener ACW waren). Sachbearbeiter, die bei Kommunikations-Systemen mit EAS bei mehreren Skills angemeldet waren und Arbeiten für einen anderen als diesen Skill ausführten (z. B. in einem ACD-Gespräch oder in anrufbezogener ACW waren). Sachbearbeiterpositionen erscheinen als OTHER, sofort nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und sofort nachdem die Sachbearbeiter sich angemeldet haben, noch bevor CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wird.	TOTHER

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
„Top Agents“ in AUX	Gesamtzahl der „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet sind und die sich für alle Skills im AUX-Arbeitsmodus oder aber in AUXIN/AUXOUT-Anrufen befinden.	TINAUX
Angemeldete „Top Agents“	Die aktuelle Anzahl von „Top Agents“, die bei diesem Skill angemeldet sind.	TSTAFFED
Flexible Sachbearbeiter (angemeldet)	Anzahl der in diesem Skill angemeldeten Sachbearbeiter, die weder „Top Agents“ noch Reservesachbearbeiter sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus. Dieses Feld enthält andere als 'Top Agents', wenn die Avaya Business Advocate-Funktion nicht verwendet wird, da das Datenbankelement aus Sachbearbeitern besteht, deren Zuordnung im Skill „Reserve“ (gilt unabhängig davon, ob Avaya Business Advocate eingerichtet ist), „Zuteilung“ oder „Standard“ ist.	FSTAFFED
Reserve1: angem. Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als „Reserve1“ angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R1STAFFED
Reserve2: angemeldete Sachbearbeiter	Anzahl von Sachbearbeitern, die bei diesem Skill als Reserve2 angemeldet sind. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	R2STAFFED

Split-Status-Bericht

Diesem Bericht können Sie die Aufenthaltsdauer des ältesten wartenden Anrufs in der Warteschlange entnehmen sowie auch, wie viele Anrufe derzeit auf Antwort warten. Ferner enthält dieser Bericht die Sachbearbeiternamen, die Sachbearbeiterzustände, die Zeitdauer, die der Sachbearbeiter bereits in diesem Status war, sowie den Split, mit dem der vom Sachbearbeiter derzeit bearbeitete Anruf verknüpft ist.

Note:

Der Split-Status-Bericht ist nur in den Vermittlungssystemen verfügbar, die nicht mit der EAS-Funktion ausgestattet sind. Andernfalls wird dieser Bericht durch den Skill-Status-Bericht ersetzt.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Alle Sachbearbeiter, die beim gewählten Split angemeldet sind, werden angezeigt. Aufgrund der Fenstergröße derzeit nicht angezeigte Sachbearbeiter können mit Hilfe der Bildlaufleiste sichtbar gemacht werden.
- Wenn sich ein Sachbearbeiter in einem ACD-Anruf oder im ACW-Status (Nacharbeit) befindet, wird nur ein einziger Split angezeigt, der diesem ACD-Anruf oder dem ACW-Status entspricht.
- Wenn der Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT) ist, werden alle Splits angezeigt.
- Wenn der Sachbearbeiter in allen Splits in AUX ist, werden alle Splits angezeigt.
- Bei Kommunikations-Systemen ohne EAS kann ein Sachbearbeiter insgesamt in vier Splits angemeldet sein.
- Wenn Sie mit einem alten Kommunikations-System arbeiten, bleiben die Felder für „Voraussichtliche Wartezeit“ (EWT) leer. EWT ist nur für bestimmte Kommunikations-Systeme verfügbar.
- Der Wert für die voraussichtliche Wartezeit wird immer dann aktualisiert, wenn ein Anruf in die Warteschlange für den betreffenden Split eingereiht wird. Wenn z. B. 2 Minuten lang kein Anruf in die Warteschlange eingereiht wurde, fordert CMS das Kommunikations-System auf, die aktuellen voraussichtlichen Wartezeiten für den Split zu übertragen.

Aus einem der folgenden Gründe können die Felder für die voraussichtliche Wartezeit evtl. leer sein:

- Die voraussichtliche Wartezeit ist zu diesem Zeitpunkt nicht bekannt.
- Die voraussichtliche Wartezeit weist einen unendlich großen Wert auf (z. B., wenn kein Sachbearbeiter angemeldet ist).
- Die Priorität (HÖCHSTE, HOCH, MITTEL oder NIEDRIG) ist nicht aktiviert.
- Die Warteschlange zu diesem Split ist belegt.

- Im Vektorverfahren/EAS-Handbuch finden Sie nähere Angaben zur voraussichtlichen Wartezeit und zu den Ursachen, aufgrund derer der Wert im Feld evtl. nicht angezeigt wird.

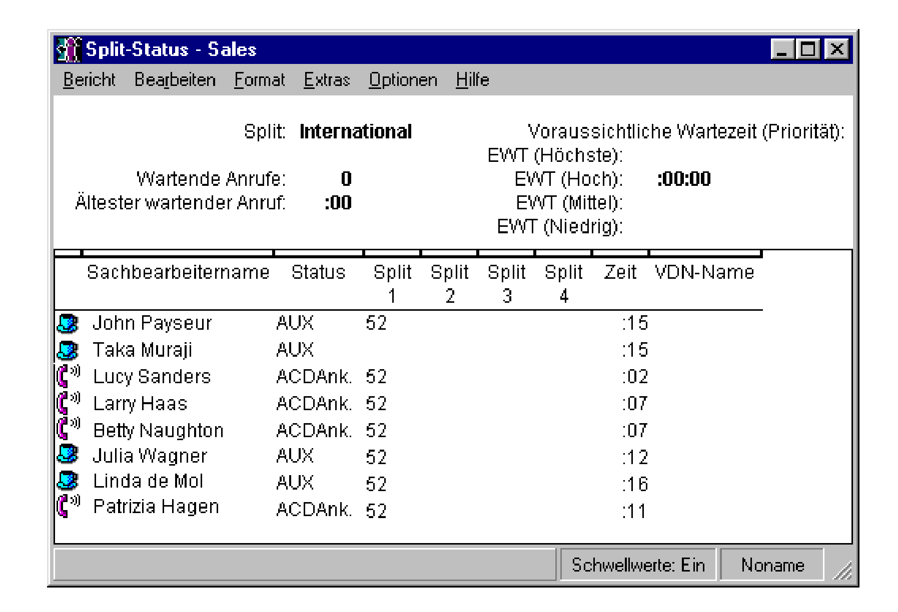
Die voraussichtliche Wartezeit weicht u. U. von Ihren Erwartungen ab. Folgende Faktoren können diesen Wert evtl. beeinflussen:

- Vielleicht gelangt nur eine geringe Anzahl von Anrufen in einen Split oder sehr wenige befinden sich in einer oder mehreren der Prioritäten. Dadurch kann die voraussichtliche Wartezeit leicht größere Schwankungen zeigen, als das bei einem höheren Anrufaufkommen der Fall wäre.
- Es kann sein, daß nur ein oder zwei Sachbearbeiter bei einem Split angemeldet sind.
- Evtl. handelt es sich um eine Kombination aus geringem Anrufaufkommen und niedriger Anzahl von angemeldeten Sachbearbeitern.
- Es kann sein, daß die Anzahl der bei einem bestimmten Skill angemeldeten Sachbearbeiter erheblich steigt oder fällt. Da die voraussichtliche Wartezeit sofort angepaßt wird, kann das plötzlich zu einer wesentlich längeren oder kürzeren Wartezeit führen.
- Es besteht die Möglichkeit, daß ein erheblicher Teil der wartenden Anrufer die Warteschlange verläßt, weil sie entweder auflegen oder weil die Anrufe angenommen werden und keine neuen Anrufe eingehen. In einem Vektor mit tageszeitabhängiger Leitweglenkung werden z. B. nach einer festgelegten Zeit keine weiteren Anrufe an einen bestimmten Split geleitet. Anrufe in Warteschlange für diesen Split werden dann weiter bedient, aber es kommen keine neuen Anrufe in die Warteschlange. Die voraussichtliche Wartezeit bleibt jedoch unverändert, bis das angegebene Zeitintervall abgelaufen und die Revision ausgeführt worden ist.
- Es kann sein, daß Anrufe für mehr als einen Skill in Warteschlange stehen.
- Auch können Sachbearbeiter evtl. bei mehreren Skills angemeldet sein.
- Eine andere Möglichkeit ist, daß im Kommunikations-System die Option MCH (Multiple Call Handling, gleichzeitige Bearbeitung mehrerer Anrufe) aktiviert ist.
- Vielleicht ist ein neuer Split eingerichtet oder das Kommunikations-System neu gestartet worden. Evtl. sind auch keine historischen Daten vorhanden. Die voraussichtliche Wartezeit kann in diesem Fall erst dann präzise angegeben werden, wenn sich 30 bis 50 Anrufe in der Warteschlange befinden.
- Ein weiterer Grund kann sein, daß die durchschnittliche Anruf-Bearbeitungszeit sich plötzlich geändert hat.
- Auch kann es sein, daß das Anrufaufkommen erheblich schwankt.
- Ein weiterer Faktor sind fehlerhafte Wartezeiten.
- Voraussichtliche Wartezeiten werden nur für Prioritäten angezeigt, die Anrufe in der Warteschlange haben. Wenn Sie also die Leitweglenkung für einen Split ändern, so daß Anrufe mit einer bestimmten Priorität nicht in die Warteschlange aufgenommen werden, wird die voraussichtliche Wartezeit für diese Priorität trotzdem weiterhin angezeigt, bis sich entweder alle Sachbearbeiter aus dem Split abmelden oder eine Übertragung der Konfigurationsdaten erzwungen wird.
- Die Datenbankelemente für Split-Statusberichte werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.

- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Split-Statusbericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split-Status-Bericht:



Split-Statusbericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Split	Namen bzw. Nummern des für diesen Bericht ausgewählten Splits.	syn(SPLIT)
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Voraussicht-liche Wartezeit (Priorität): Höchste	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für den Split aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines neuen Anrufs höchster Priorität in die Warteschlange für den Split. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer.	EWTTOP
Voraussicht-liche Wartezeit (Priorität): Hoch	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit hoher Priorität für den Split aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines neuen Anrufs mit hoher Priorität in die Warteschlange für den Split. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer.	EWTHIGH

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Voraussicht-liche Wartezeit (Priorität): Mittel	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit mittlerer Priorität für den Split erfaßt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines neuen Anruf mittlerer Priorität in die Warteschlange für den Split. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer.	EWTMEDIUM
Voraussicht-liche Wartezeit (Priorität): Niedrig	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit niedriger Priorität für den Split erfaßt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit nach dem Einreihen eines Anrufs, dem niedrige Priorität zugewiesen wurde, in die Warteschlange für den Split. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer.	EWTLOW
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	WORKMODE und DIRECTION
Splits	Der mit dem Anruf verknüpfte Split oder der ACW-Status, wenn sich der Sachbearbeiter entweder in einem Split- oder einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf bzw. im ACW-Status befindet. Wenn ein Sachbearbeiter einen ACD-Anruf auf „Halten“ setzt und einen AUX-Anruf ausführt, ist dies der Split des auf „Halten“ gesetzten ACD-Anrufes. Bei AUXIN-Anrufen und AUXOUT-Anrufen, die getätigt werden, ohne daß ein ACD-Anruf auf „Halten“ gesetzt wurde, ist dies der Split, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar ist, werden alle Splits aufgeführt, in denen der Sachbearbeiter verfügbar ist.	WORKSPLIT WORKSPLIT2 WORKSPLIT3 WORKSPLIT4
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Die Vektorverzeichnisnummer (VDN) ist mit dem aktuellen ACD-Anruf verknüpft. Wenn der VDN in der „Datenbank für Zuordnungen“ ein Name zugeordnet wurde, so erscheint dieser Name anstatt der Nummer im Bericht.	VDN

Split/Skill-Bericht

Bei Split/Skill-Berichten werden gleichzeitig Echtzeitdaten zur Anrufbearbeitung in einer Reihe von Splits oder Skills angezeigt. Damit kann der Supervisor die Auslastung sowie die Anrufbearbeitungsleistung in den einzelnen Splits/Skills vergleichen und entscheiden, ob Sachbearbeiter evtl. anders eingeteilt werden müssen. Zusätzlich kann der Supervisor sich auf diese Weise andere ACD-Konfigurationsalternativen überlegen. Mit anderen Worten, diese Informationen können zum Ausgleich der Arbeitsbelastung und damit schließlich zu weniger abgebrochenen Anrufen führen.

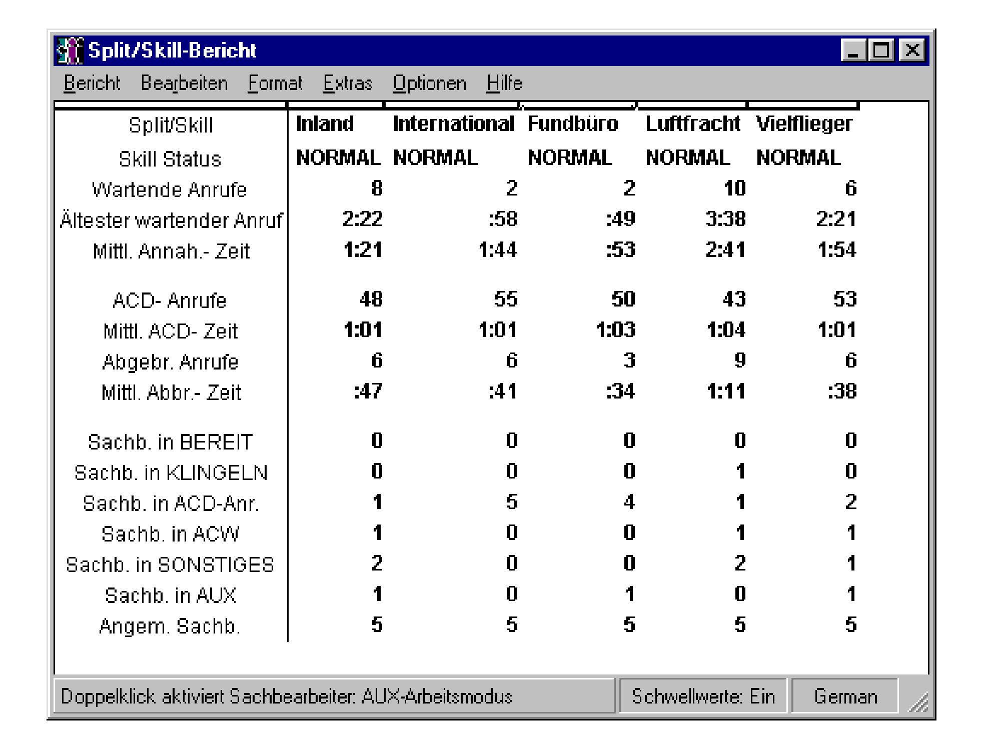
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können einen Bereich oder eine Liste von Splits/Skills eingeben, die im Bericht einbezogen werden sollen. Wenn Sie nur einen Split oder Skill anzeigen möchten, können Sie das Fenster dementsprechend verkleinern.
- In diesem Bericht wird der Status SONSTIGES für die Sachbearbeiter angezeigt, die sich für andere Splits oder Skills in Anrufen oder in Nacharbeit (ACW) befinden.
- Für Sachbearbeiter in Splits/Skills mit der MCH (Multiple Call Handling)-Option „Many Forced“ wird ein in der Warteschlange befindlicher Anruf nicht an eine Sachbearbeiterposition weitergeleitet, wenn der entsprechende Sachbearbeiter keine verfügbare Leitungstaste hat. In diesem Fall befindet sich der Sachbearbeiter entweder in einem Gespräch oder hat alle Gespräche mit der Leitungstaste auf „Halten“ gesetzt. In beiden Fällen ist der Sachbearbeiter dann nicht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in der Tabelle „csplit“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Split/Skill-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Bericht:



Split/Skill-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Splits/Skills	Namen oder Nummern der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung1“ und „Überlastung2“.	SKSTATE
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht haben, bevor ein Sachbearbeiter sie angenommen hat. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Split/Skill-Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Die durchschnittliche Gesprächsdauer (ohne Haltezeit) wird stets für alle ACD-Anrufe dieses Splits/Skills berechnet. Dieser Wert enthält keine Gesprächszeit für direkte Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält die Gesprächsdauer aller abgehenden ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der wartenden Anrufe für jeden Split/Skill, die vor der Annahme durch einen Sachbearbeiter abgebrochen wurden. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingelten, jedoch keine Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl. Dieser Wert beinhaltet auch die Anzahl der abgehenden Gespräche für jeden Split/Skill, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden, bevor ein Sachbearbeiter angenommen hat.	ABNCALLS1-10
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern (in Split/Skill), bevor Sie den Anruf abgebrochen haben.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Sachb. in BEREIT	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeitern in den einzelnen Splits, die verfügbar sind, um ACD-Anrufe entgegenzunehmen.	AVAILABLE
Sachb. in KLINGELN	Die aktuelle Anzahl der Sachbearbeiter, die verfügbar sind und an deren Sprachterminal noch nicht entgegengenommene ACD-Anrufe (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe) klingeln. Wenn der Sachbearbeiter einen Anruf tätigt oder einen Nebenstellenanruf annimmt, befindet er sich im AUX-Status und nicht im KLINGELN-Status.	AGINRING
Sachb. in ACD-Anr.	Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die in den einzelnen Splits/Skills mit ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Sachbearbeiter mit direkten Sachbearbeiteranrufen sind jedoch darin nicht enthalten.	ONACD
Sachb. in ACW	Anzahl der Sachbearbeiter, die sich in den einzelnen Splits/Skills im Arbeitsmodus „Nacharbeit“ befinden. Dazu zählen Sachbearbeiter in ACWIN- oder ACWOUT-Anrufen und Sachbearbeiter in ACW (Nacharbeit), die sich nicht auf einen ACD-Anruf bezieht.	INACW

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter in SONSTIGES	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeiterpositionen, die sonstige Arbeiten erledigen. Bei Kommunikations-Systemen mit EAS hat der Sachbearbeiter eine der folgenden Tätigkeiten ausgeführt, während er im Auto-In- oder im Manual-In-Status war: ● Sachbearbeiter, die einen Anrufer auf „Halten“ gestellt, aber keine weitere Handlung ausgeführt haben; ● Sachbearbeiter, die in einem direkten Sachbearbeitergespräch oder in ACW (Nacharbeit) für einen direkten Sachbearbeiteranruf waren; ● Sachbearbeiter, die gerade gewählt haben, um einen Anruf zu tätigen oder um eine Funktion zu aktivieren; ● Sachbearbeiter, die einen klingelnden direkten Anruf hatten, aber sonst keine andere Tätigkeit ausführten. Bei Kommunikations-Systemen ohne EAS haben Sachbearbeiter, die bei mehreren Splits angemeldet waren Arbeit für einen anderen Split als diesen ausgeführt. Sachbearbeiterpositionen erscheinen als OTHER, sofort nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und sofort nachdem die Sachbearbeiter sich angemeldet haben, noch bevor CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wird.	SONSTIGES (OTHER)
Sachb. in AUX	Aktuelle Anzahl an Sachbearbeitern, die sich im Arbeitsmodus AUX befinden, und zwar für alle Splits/Skills, einschließlich derjenigen, die mit AUXIN- oder AUXOUT-Anrufen befaßt sind.	INAUX
Angem. Sachb.	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die bei den einzelnen Splits/Skills angemeldet sind.	STAFFED

Split/Skill-Bericht nach Standort

Überblick

Der nach Standort angeordnete Split/Skill-Bericht unterstützt die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche. Dieser Bericht erfaßt Sachbearbeiter anhand ihrer Split/Skill-Standort-ID.

Bei nach Standort angeordneten Split/Skill-Berichten werden Echtzeitdaten zur Sachbearbeiter-Anrufbearbeitung für einen einzelnen Split oder Skill angezeigt. Damit kann der Supervisor die Auslastung sowie die Anrufbearbeitungsleistung bei den Splits/Skills bewerten und entscheiden, ob Sachbearbeiter anders eingeteilt werden müssen.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- In diesem Bericht werden Informationen für nur einen Split/Skill angezeigt. Wählen Sie die Split/Skill-Standort-ID über das Eingabefenster aus.
- In diesem Bericht wird die Anzahl der Sachbearbeiter angezeigt, die in einem einzelnen Split/Skill angemeldet sind.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in der Tabelle „cagent" gespeichert.
- Dieser Bericht liegt im Tabellenformat vor.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Nach Standort angeordneter Split/Skill-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den nach Standort angeordneten Split/Skill-Bericht:



Nach Standort angeordneter Split/Skill-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Sachbearbeiter-name	Namen oder Login-IDs der Sachbearbeiter, die sich bei dem im Eingabefenster ausgewählten Split/Skill angemeldet haben.	syn(LOGID)
Login-ID	Login-ID des Sachbearbeiters.	LOGID
Angem. Sachb.	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die bei den einzelnen Splits/Skills angemeldet sind.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input

Bericht „Split/Skill: Top Agent-Status“

Dieser Bericht ist mit dem Skill-Status-Bericht nahezu identisch. Der Unterschied besteht darin, daß er nur Zustände für Sachbearbeiter anzeigt, für die der gewählte Skill der höchste Skill ist.

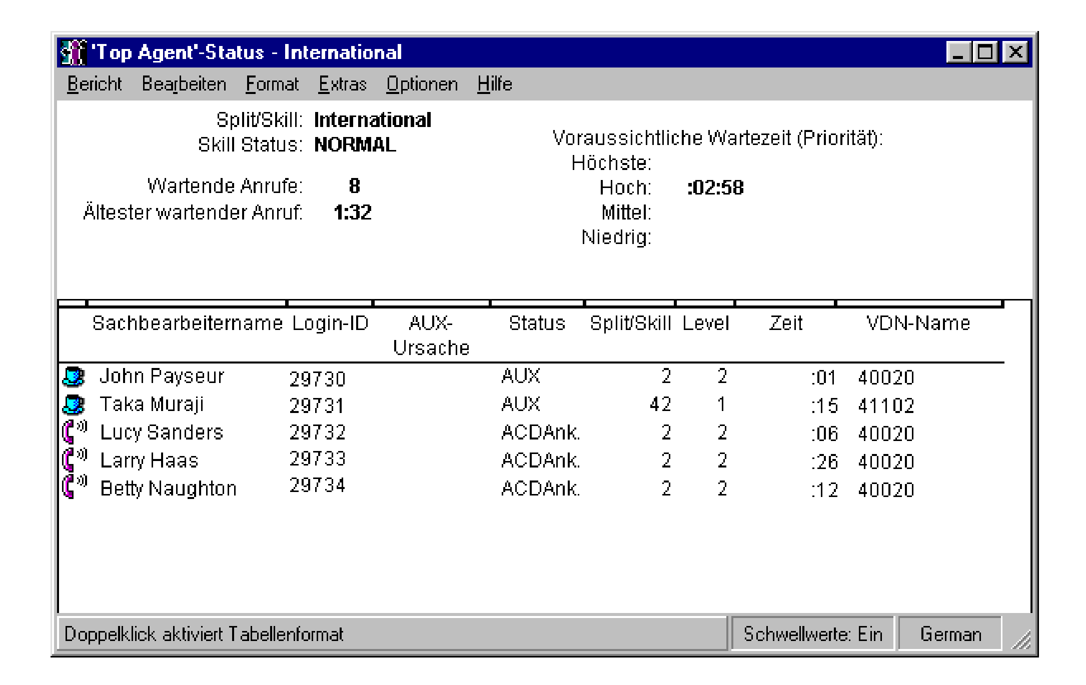
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- In diesem Bericht werden nur Daten zu Sachbearbeitern angezeigt, für die dieser Skill der höchste Skill ist (d. h. nur für „Top Agents“).
- Top Agents sind Sachbearbeiter, für die der entsprechende Skill die höchstmögliche Qualifikation darstellt. Wenn Sachbearbeiter über mehr als einen Skill mit der höchsten Qualifikation verfügen, ist der zuerst zugeordnete der höchste Skill.
- Der Wert für die voraussichtliche Wartezeit (EWT) wird immer dann aktualisiert, wenn ein Anruf in die Warteschlange für den betreffenden Skill aufgenommen wird. Wenn 2 Minuten lang kein Anruf in die Warteschlange eingereiht wurde, fordert CMS das Kommunikations-System auf, die aktuellen voraussichtlichen Wartezeiten für den Skill zu übertragen.
- Sie benötigen ein Kommunikations-System mit EAS-Funktion.
- Die Datenbankelemente für Split/Skill-„Top Agents“-Statusberichte werden in den Tabellen „csplit“ and „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Bericht „Split/Skill: Top Agent-Status“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht “Split/Skill-Top Agent-Status“:



Bericht „Split/Skill: Top Agent-Status“ – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“.	SKSTATE
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Ältester wartender Anruf	Zeit (in Sekunden), die der älteste ACD-Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln verbracht hat (d. h. am Sprachterminal eines Sachbearbeiters für die einzelnen im Bericht genannten Splits/Skills), bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Höchste	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für diesen Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit für den Skill nach dem Einreihen eines Anrufs mit der höchsten Priorität in die Warteschlange. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTTOP

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Hoch	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für diesen Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit für den Skill nach dem Einreihen eines Anrufs mit hoher Priorität in die Warteschlange. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehle „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTHIGH
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Mittel	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für diesen Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit für den Skill nach dem Einreihen eines Anrufs mit mittlerer Priorität in die Warteschlange. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehle „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTMEDIUM

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Voraussichtliche Wartezeit (Priorität): Niedrig	In dieser Kategorie wird die voraussichtliche Wartezeit für Anrufe mit der höchsten Priorität für diesen Skill aufgeführt. Bei der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) handelt es sich hier um die Wartezeit für den Skill nach dem Einreihen eines Anrufs mit niedriger Priorität in die Warteschlange. EWT (Voraussichtliche Wartezeit) erfaßt nur die Zeit, die erforderlich ist, um den Anruf bis zu einem Sachbearbeiter weiterzuleiten. Das heißt, EWT enthält keine Klingelzeit. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, werden die EWT-Titel und -Spalten angezeigt. Überschreitungsschwellwerte für die voraussichtliche Wartezeit können über den Befehl „Überschreitungen“ eingestellt werden.	EWTLOW
Sachbearbeiter-name	Namen der 'Top Agents' (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
AUX-Ursache	Die Ursache, die dem AUX-Status dieses Sachbearbeiters zugrundeliegt (z. B. Mittag, Pause, Besprechung oder Schulung). Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter sich nicht im AUX-Status befindet.	syn(AUXREASON)
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF)) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(WORKMODE) und syn(DIRECTION)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill/Level	Wenn ein Sachbearbeiter mit einem Skill- oder direkten Sachbearbeiteranruf beschäftigt ist bzw. sich in ACW (Nacharbeit) befindet, ist dieser Skill mit dem Anruf oder dem ACW-Status und der Level mit dem Skill verknüpft. WORKSKILL ist stets gleich OLDEST_LOGON: ● Wenn sich der Sachbearbeiter nach BEREIT in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befindet oder einen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ hat. ● Wenn sich der Sachbearbeiter in einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ gestellt hat. ● Wenn sich ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch befindet und einen auf Halten gesetzten ACD-Anruf hat, ist dies der Skill, der mit dem ACD-Anruf verknüpft ist. ● Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar (BEREIT), in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dies Feld leer. WORKSKLEVEL ist der Skill-Level (von 1 bis 16) oder der Reserve-Level (R1 oder R2), der mit WORKSKILL verknüpft ist.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen. Die VDN wird mit dem aktuellen ACD-Anruf assoziiert. Wenn der VDN in der „Datenbank für Zuordnungen“ ein Name zugeordnet wurde, so erscheint dieser Name anstatt der Nummer im Bericht.	syn(VDN)

Split/Skill-Sachbearbeiterstatus nach Standort

In diesem Bericht wird der Sachbearbeiterstatus für einen ausgewählten Skill nach Standort-ID angezeigt. Der Bericht unterstützt die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche. Diese Funktion muß aktiviert werden, damit im Bericht auch sinnvolle Daten angezeigt werden können.

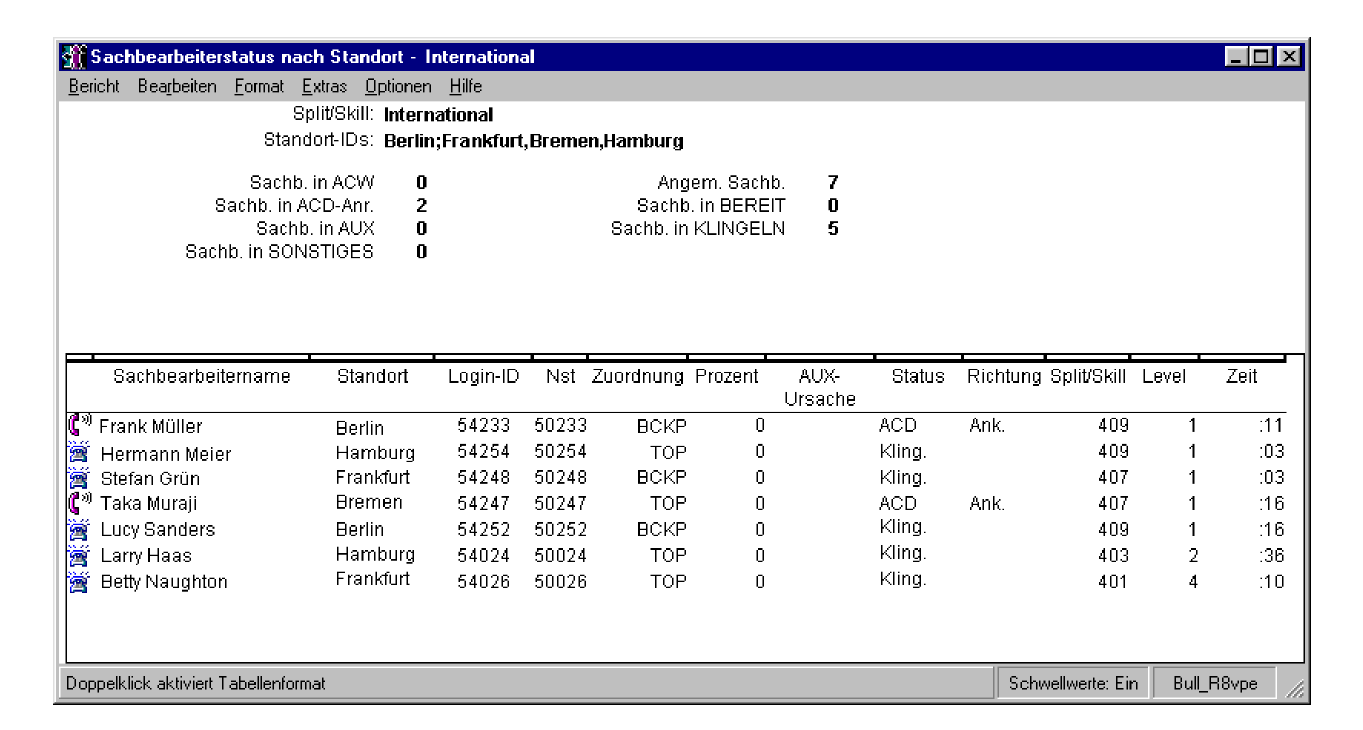
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- In diesem Bericht werden Daten zu Sachbearbeitern in diesem Skill angezeigt, und zwar nach Terminal-Standort-ID.
- Der Bericht enthält Informationen zu Sachbearbeiter-Zuordnungen, Skill-Status, Sachbearbeiter-Nebenstellen, Standort-IDs und Skill-Level bzw. zur prozentualen Verteilung pro Sachbearbeiter.
- Sie benötigen ein Kommunikations-System mit EAS-Funktion.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Split/Skill: Top Agent-Status“ werden in der Tabelle „cagent“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll, und eine Standort-ID, nach der sortiert werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 195.

Bericht „Split/Skill: Sachbearbeiterstatus nach Standort“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Split/Skill: Sachbearbeiterstatus nach Standort“:



Sachbearbeitername	Standort	Login-ID	Nst	Zuordnung	Prozent	AUX-Ursache	Status	Richtung	Split/Skill	Level	Zeit
Frank Müller	Berlin	54233	50233	BCKP	0		ACD	Ank.	409	1	:11
Hermann Meier	Hamburg	54254	50254	TOP	0		Kling.		409	1	:03
Stefan Grün	Frankfurt	54248	50248	BCKP	0		Kling.		407	1	:03
Taka Muraji	Bremen	54247	50247	TOP	0		ACD	Ank.	407	1	:16
Lucy Sanders	Berlin	54252	50252	BCKP	0		Kling.		409	1	:16
Larry Haas	Hamburg	54024	50024	TOP	0		Kling.		403	2	:36
Betty Naughton	Frankfurt	54026	50026	TOP	0		Kling.		401	4	:10

Bericht „Split/Skill: Sachbearbeiterstatus nach Standort“ – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Sachb. in ACW	Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Skills, die sich zur Zeit im ACW-Zustand befinden.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input and WORKMODE = ACW
Sachb. in ACD-Anr.	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Skills, die zur Zeit ACD-Anrufe führen.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input and WORKMODE = ACD
Sachb. in AUX	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Skills, die sich zur Zeit im AUX-Arbeitsmodus befinden.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input and WORKMODE = AUX

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter in Sonstiges	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Skills, die sonstige Arbeiten verrichten. Bei allen Kommunikations-Systemen wird Zeit für **Sonstiges** akkumuliert, wenn: ● Ein Sachbearbeiter sich zuerst beim Kommunikations-System anmeldet; CMS für den Sachbearbeiter **Sonstige Zeit** protokolliert, bis CMS vom Kommunikations-System über den Status des Sachbearbeiters informiert wird; ● Die Verbindung zwischen CMS und Kommunikations-System aktiviert wird. CMS wird vom Kommunikations-System über den Status aller angemeldeten Sachbearbeiter informiert. Für CMS befinden sich diese Sachbearbeiter so lange im Status **Sonstiges**, bis das Kommunikations-System den aktuellen Status jedes Sachbearbeiters übermittelt hat. ● **Sonstige** Zeit wird akkumuliert, wenn Sachbearbeiter in Auto-In oder Manual-In: ● Einen Anruf auf „Halten“ hatten, während keine andere Aktivität ausgeführt wurde; ● Eine Nummer wählten, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren; ● Ein persönliches klingelndes Gespräch hatten, aber keine andere Aktivität ausführten; ● Für andere mehrfache Anrufabwicklungs-Skills, jedoch nicht für diesen Skill verfügbar waren; ● In mehreren Splits/Skills angemeldet waren und einen anderen Split/Skill als diesen bearbeiteten (z. B. einen ACD-Anruf hatten oder in anrufbezogener ACW waren).	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input and WORKMODE = OTHER

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Angemeldete Sachbearbeiter	Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Skills, die zur Zeit angemeldet sind.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input
Sachb. in BEREIT	Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Split/Skills, die zur Zeit bereit sind.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input and WORKMODE = AVAIL
Sachb. in KLINGELN	Die Gesamtzahl der Sachbearbeiter dieses Skills, bei denen zur Zeit Anrufe klingeln.	select count(*) where split = $input and LOC_ID = $input and WORKMODE = RING
Sachbearbeiter-name	Namen oder Login-IDs der Sachbearbeiter, die sich bei dem im Eingabefenster ausgewählten Split/Skill angemeldet haben.	syn(LOGID)
Login-ID	Login-ID des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst	Die Nummer der Sachbearbeiter-Nebenstelle.	EXTENSION
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter nach Reihenfolge der Gesprächsannahme für diesen SKILL zugeordnete Service.	ROLE
Prozent	Der dem Sachbearbeiter für diesen SPLIT zugewiesene Prozentsatz.	PERCENT
AUX-Ursache	Der Grund, weshalb der Sachbearbeiter für diesen Skill in AUX ist.	AUXREASON
Status	Der Status des Sachbearbeiters für diesen Skill, z.B. AUX, ACW oder SONSTIGES.	AWORKMODE, WORKSKILL
Richtung	Die Sachbearbeiter-Richtung für diesen Skill, z. B. ANKOMMEND oder ABGEHEND.	DIRECTION

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Level	Der Skill-Level des Sachbearbeiters für diesen Skill, 1–16, R1 oder R2.	WORKSKLEVEL
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Leitungsbündel-Berichte

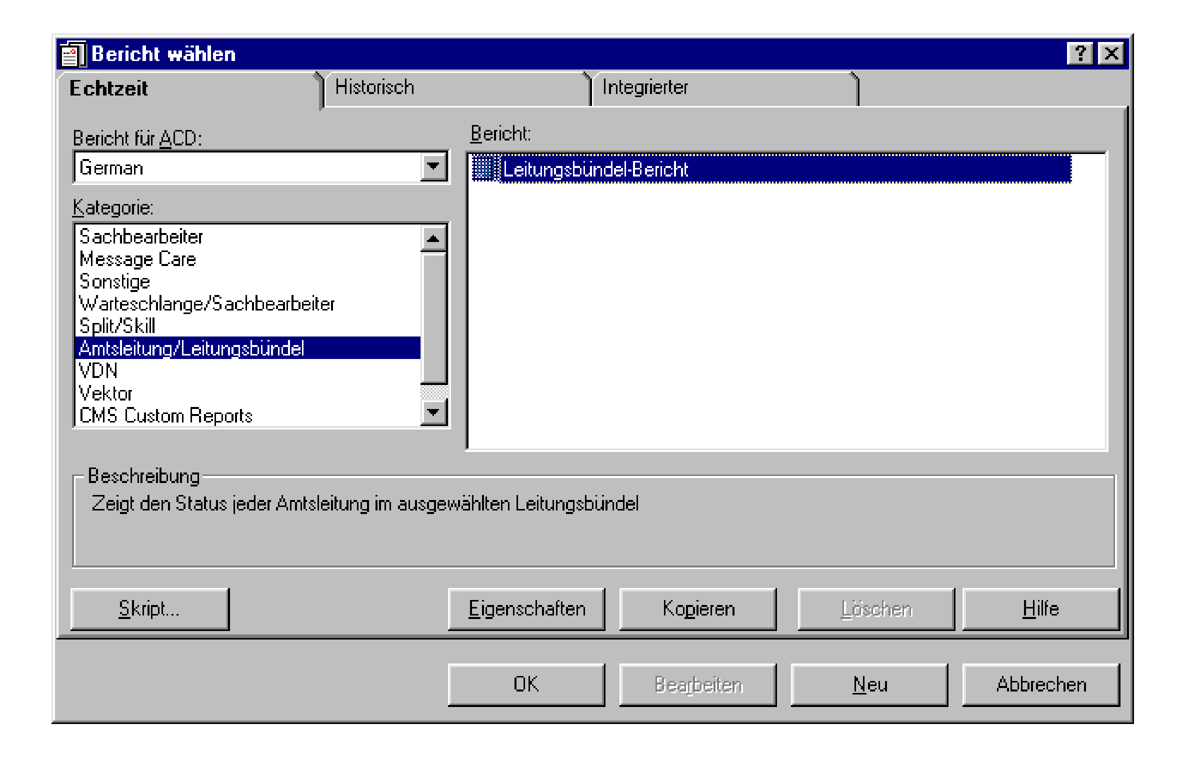
Dem Leitungsbündel-Bericht können Sie den aktuellen Status der einzelnen Amtsleitungen in dem gewählten Leitungsbündel entnehmen.

Auswahlfenster und Eingabefelder für Leitungsbündel-Berichte

Im Auswahlfenster für Leitungsbündel-Berichte legen Sie fest, welche Amtsleitungen oder Leitungsbündel in den Bericht aufgenommen werden sollen.

Auswahlfenster für Leitungsbündel-Berichte

Diese Abbildung zeigt ein Beispiel für das Auswahlfenster für Leitungsbündel-Berichte:



Leitungsbündel-Bericht – Eingabefelder

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für Leitungsbündel-Echtzeitberichte aufgelistet. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:

Feld	Definition
Leitungsbündel	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Leitungsbündels ein, das Sie im Bericht anzeigen möchten. Jeder Name, der in dem Bericht angezeigt werden soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ definiert worden sein.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden“ in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte

Im Leitungsbündelbericht wird der aktuelle Status der einzelnen Amtsleitungen in dem gewählten Leitungsbündel angezeigt. Diese Angaben sind nützlich, wenn überlastete bzw. unzureichend ausgelastete Einrichtungen gefunden werden sollen, sowie auch bei der allgemeinen Fehlersuche.

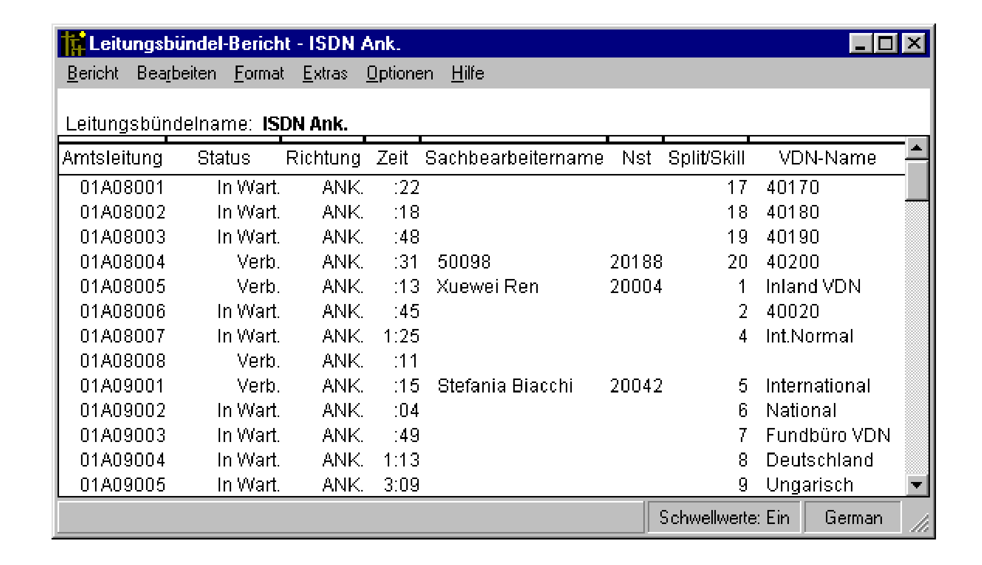
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Die Datenbankelemente für den Leitungsbündel-Bericht werden in der Tabelle „ctkgrp“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Leitungsbündel-Berichte. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Leitungsbündel-Bericht – Eingabefelder auf Seite 304.

Leitungsbündel-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Leitungsbündel-Bericht:



Amtsleitung	Status	Richtung	Zeit	Sachbearbeitername	Nst	Split/Skill	VDN-Name
01A08001	In Wart.	ANK.	:22			17	40170
01A08002	In Wart.	ANK.	:18			18	40180
01A08003	In Wart.	ANK.	:48			19	40190
01A08004	Verb.	ANK.	:31	50098	20188	20	40200
01A08005	Verb.	ANK.	:13	Xuewei Ren	20004	1	Inland VDN
01A08006	In Wart.	ANK.	:45			2	40020
01A08007	In Wart.	ANK.	1:25			4	Int.Normal
01A08008	Verb.	ANK.	:11				
01A09001	Verb.	ANK.	:15	Stefania Biacchi	20042	5	International
01A09002	In Wart.	ANK.	:04			6	National
01A09003	In Wart.	ANK.	:49			7	Fundbüro VDN
01A09004	In Wart.	ANK.	1:13			8	Deutschland
01A09005	In Wart.	ANK.	3:09			9	Ungarisch

Leitungsbündel-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Leitungsbündel-name	Name oder Nummer des Leitungsbündels, für das der Bericht angefordert wurde.	syn(TKGRP)
Amtsleitung	Die dem Leitungsbündel zugeordnete Port-Bezeichnung.	EQLOC
Status	Aktueller Status der Amtsleitung (FREI, VERBUNDEN, IN WARTESCHLANGE, BELEGT, WARTUNGSARBEITEN, HALTEN, UNBEKANNT, ABGEBROCHEN, ERZW. BESETZT, ZWANGSAUSLÖSUNG, KLINGELN).	TKSTATE
Richtung	Richtung der Amtsleitungsverbindung (Ank. oder Abg).	DIRECTION
Zeit	Die Zeitdauer, die sich die Amtsleitung im aktuellen Status befand.	DURATION
Sachbearbeiter-name	Name des Sachbearbeiters, der den aktuellen Anruf in der Amtsleitung bearbeitet.	syn(LOGID)
Nst.	Die Nummer der Nebenstelle, die mit dem aktuellen Amtsleitungsgespräch assoziiert ist.	EXTENSION
Split/Skill	Die Split/Skill-Nummer, die mit dem aktuellen Amtsleitungsgespräch assoziiert ist.	SPLIT
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen. Die VDN wird mit dem aktuellen ACD-Anruf assoziiert. Wenn der VDN in der „Datenbank für Zuordnungen" ein Name zugeordnet wurde, so erscheint dieser Name anstatt der Nummer im Bericht.	VDN

VDN-Berichte

VDN-Berichten können die folgenden speziellen Informationen zu VDNs entnommen werden:

- Die Wartezeiten für ankommende Anrufe, die innerhalb des aktuellen Intervalls für eine VDN entgegengenommen/verbunden bzw. abgebrochen wurden.
- Die Art der Bearbeitung der Anrufe durch die angegebene VDN.
- Die Anzahl der Anrufe, die von den einzelnen VDN-Skill-Präferenzen bearbeitet wurden sowie Angaben zur Anrufbearbeitung.
- Der aktuelle Gesamtstatus der ausgewählten VDNs.

Allgemeine Informationen über VDN-Berichte

Aufbau von VDN-Berichten

Die folgende Liste verdeutlicht den Aufbau von VDN-Berichten:

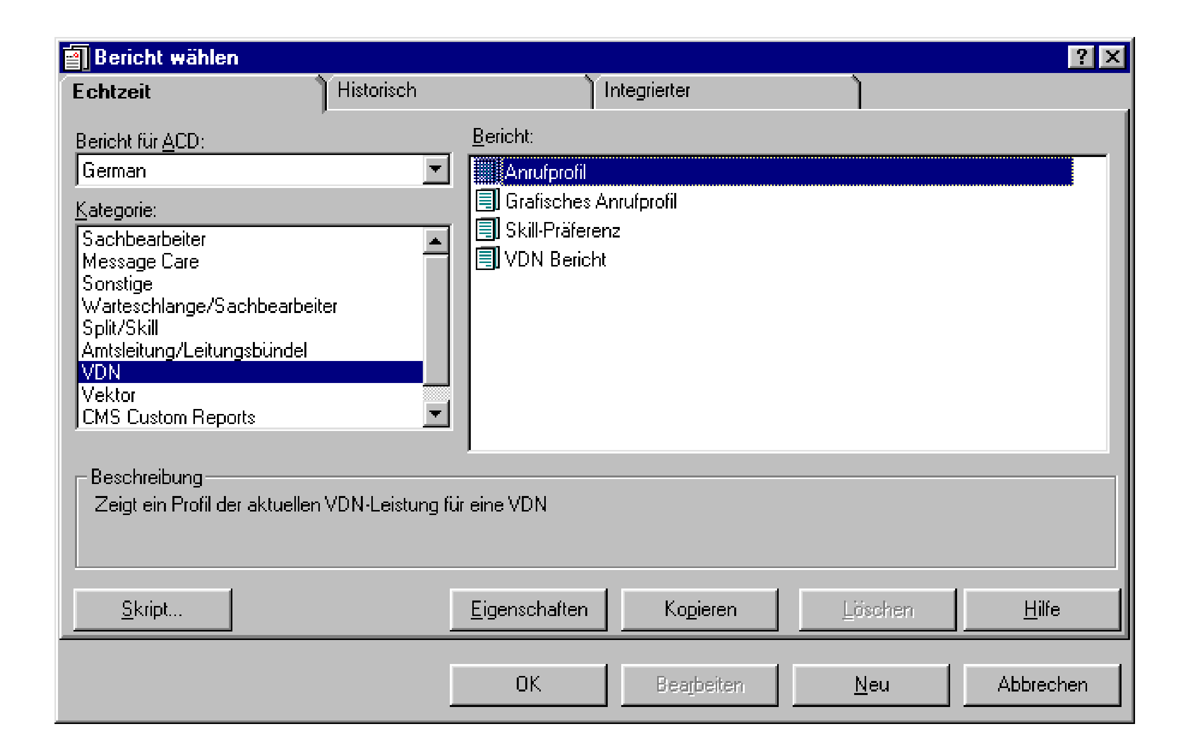
- Bericht „VDN: Anrufprofil“ auf Seite 310
- Bericht „VDN: Grafisches Anrufprofil“ auf Seite 314
- VDN-Bericht „Skill-Präferenz“ auf Seite 318
- VDN-Bericht auf Seite 321

Auswahlfenster und Eingabefelder für VDN-Berichte

Über das Auswahlfenster und das Eingabefenster für VDN-Berichte werden die in diesem Abschnitt beschriebenen VDN-Berichte ausgeführt.

Auswahlfenster für VDN-Berichte

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für VDN-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert:



VDN-Bericht – Eingabefelder

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte verwenden das Eingabefenster für VDN-Berichte. Spezifische Informationen über die Dateneingabe sind in den Berichten selbst enthalten. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster ausgefüllt wurde. In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für VDN-Echtzeitberichte aufgelistet.

Feld	Definition
VDN	Geben Sie die Namen oder Nummern der VDNs ein, für die Sie den Bericht ausführen wollen. Sie können nur VDN-Namen eingeben, die zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ entsprechend definiert wurden.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier in Sekunden fest (3 bis 600), wie oft CMS die Berichtsdaten aktualisieren soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden“ in diesem Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Bericht „VDN: Anrufprofil“

In diesem Bericht, der nur für Kunden verfügbar ist, deren System mit der Vektorfunktion ausgestattet ist, wird die Anzahl der entgegengenommenen/verbundenen bzw. abgebrochenen Anrufe für die festgelegte VDN innerhalb der eingerichteten Service-Level-Stufen erfaßt. Darüber hinaus wird der Prozentsatz der innerhalb des zulässigen Service-Levels angenommenen oder verbundenen Anrufe angezeigt.

Zur Ausführung dieses Berichts muß die Vektorfunktion aktiviert sein.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Anrufe werden in zehn Spalten angezeigt; jede Spalte stellt eine längere Wartezeit für diesen Anruf dar. Beispiel: In der ersten Spalte werden Anrufe, die in der Sekundenstufe PERIOD1 angenommen wurden, angezeigt. In der zweiten Spalten werden Anrufe angezeigt, die zwischen PERIOD1 und PERIOD2 angenommen wurden usw.
- Diesen Bericht können Sie nur ausführen, wenn in Ihrem Kommunikations-System die Vektorfunktion aktiviert ist und Sie zu deren Benutzung berechtigt sind.
- Die Datenbankelemente für VDN-Anrufprofil-Berichte werden in der Tabelle cvdn gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 309.

Vorbereitende Systemadministration

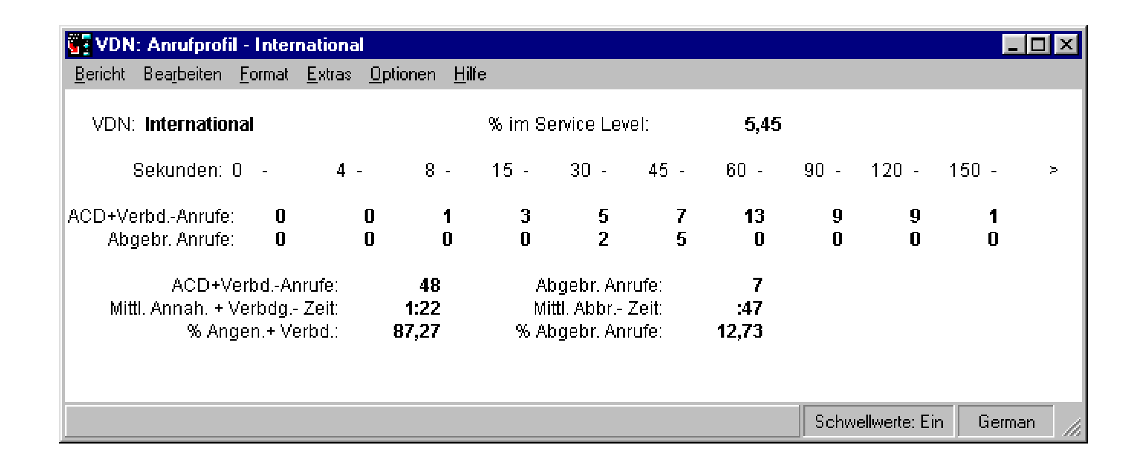
Zunächst müssen Sie das zulässige Service-Level und die Service-Level-Stufen für diese VDN im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“ festlegen. Andernfalls wird für alle Stufen Null (0) verwendet, und die Anrufe werden somit dann alle in der ersten Stufe angezeigt.

Weiterführende Literatur

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

VDN-Bericht: Anrufprofil – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen VDN-Anrufprofilbericht:



VDN-Bericht: Anrufprofil – Beschreibung

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
VDN (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Nummer oder Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen (wurde im Berichtseingabefenster ausgewählt).	VDN
% im Service-Level	Prozentsatz der Anrufe bei der VDN, die innerhalb des Service-Levels angenommen/verbunden wurden (gemäß Festlegung im Fenster „VDN-Anrufprofil“). Anrufe bei der VDN können zu ACD-, direkten Sachbearbeiter- oder Nicht-ACD-Anrufen werden.	100 * (ACCEPTABLE/INCALLS) <PERCENT_SERV_LVL_VDN>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sekunden	Die Service-Level-Stufen werden in Sekunden angegeben. Die Wartezeit (Angabe in Sekunden), innerhalb der Anrufe angenommen oder abgebrochen werden können, nimmt mit jeder Stufe zu, so daß die Stufen unterschiedlich lang sind. Diese Stufen werden im Fenster „ACD-Administration: VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt.	PERIOD1-9
ACD+Verbd.-Anrufe	Anzahl von Anrufen bei der VDN, die innerhalb der einzelnen Service-Level-Stufen von einem Sachbearbeiter entgegengenommen oder mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier nicht mit einbezogen. **Verbunden** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen werden.	ANSCONNCALLS1-10
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an die VDN, die innerhalb der einzelnen Service-Level-Stufen abgebrochen wurden. Dazu zählen auch die direkten Sachbearbeiteranrufe und Anrufe, die beim Warten auf einen Split/Skill oder beim Klingeln am Sprachterminal abgebrochen wurden. Dieser Wert enthält alle abgebrochenen VDN-Anrufe. Für Kommunikations-Systeme mit ASAI-Funktion umfaßt diese Angabe außerdem die Anzahl abgehender Anrufe für jeden Split/Skill, die abgebrochen wurden, bevor ein externer Sachbearbeiter geantwortet hat.	ABNCALLS1-10
ACD+Verbd.-Anrufe (gesamt)	Gesamtanzahl der Anrufe an die VDN (einschließlich direkter Sachbearbeiteranrufe), die von einem Sachbearbeiter entgegengenommen oder mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. **Verbunden** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen werden.	ACDCALLS + CONNECTCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Annah. + Verbdg.- Zeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten und Sekunden für erfolgreiche Anrufe an die VDN, die innerhalb dieses Intervalls gewartet haben, bevor sie ein Sachbearbeiter angenommen hat oder sie mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. Dieser Wert enthält direkte Sachbearbeiteranrufe, Nicht-ACD-Anrufe sowie auch Anrufe, die von AUDIX- und Message Center-Sachbearbeitern entgegengenommen wurden (dabei handelt es sich allerdings nur um von der VDN verarbeitete Anrufe).	(ANSTIME + CONNECTTIME) / (ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Angen.+ Verbd.	Prozentsatz von innerhalb dieses Intervalls bearbeiteten Anrufen (auch direkte Sachbearbeiteranrufe) zur VDN, die innerhalb der vorgegebenen Service-Level-Stufen angenommen oder weitergeleitet wurden. Dieser Wert enthält auch direkte Sachbearbeiteranrufe. **Verbunden** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen werden.	100*((ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS
Abgebr. Anrufe (Summe)	Gesamtanzahl der Anrufe an die VDN, die abgebrochen wurden. Dazu zählen auch die direkten Sachbearbeiteranrufe und Anrufe, die beim Warten auf einen Split/Skill oder beim Klingeln am Sprachterminal abgebrochen wurden.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Wartezeit von Anrufern bei der VDN, bevor Sie den Anruf abbrachen.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Aban	Prozentsatz der Anrufe bei der VDN, die abgebrochen wurden.	100*(ABNCALLS/INCALLS)

Bericht „VDN: Grafisches Anrufprofil“

Aus diesem Bericht geht die Bearbeitungsart von Anrufen an bestimmte, von Ihnen festgelegte VDNs im Vergleich zu den zuvor festgelegten zulässigen Service-Level-Stufen hervor. Call Center-Supervisors können sich mit diesem Bericht einen Überblick über die VDN-Anrufe verschaffen, die innerhalb des zulässigen Service-Levels angenommen wurden, sowie über die angenommenen und abgebrochenen Anrufe je Service-Intervall.

Dieser Bericht ist auf Kommunikations-Systemen mit der Vektorfunktion „Call Vectoring“ verfügbar.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü „Echtzeit – VDN-Kategorie“ aufrufen.
- Dieser Bericht enthält zwei Diagramme: ein dreidimensionales Kreisdiagramm und ein Flächendiagramm. Die Legenden befinden sich jeweils rechts vom Diagramm.

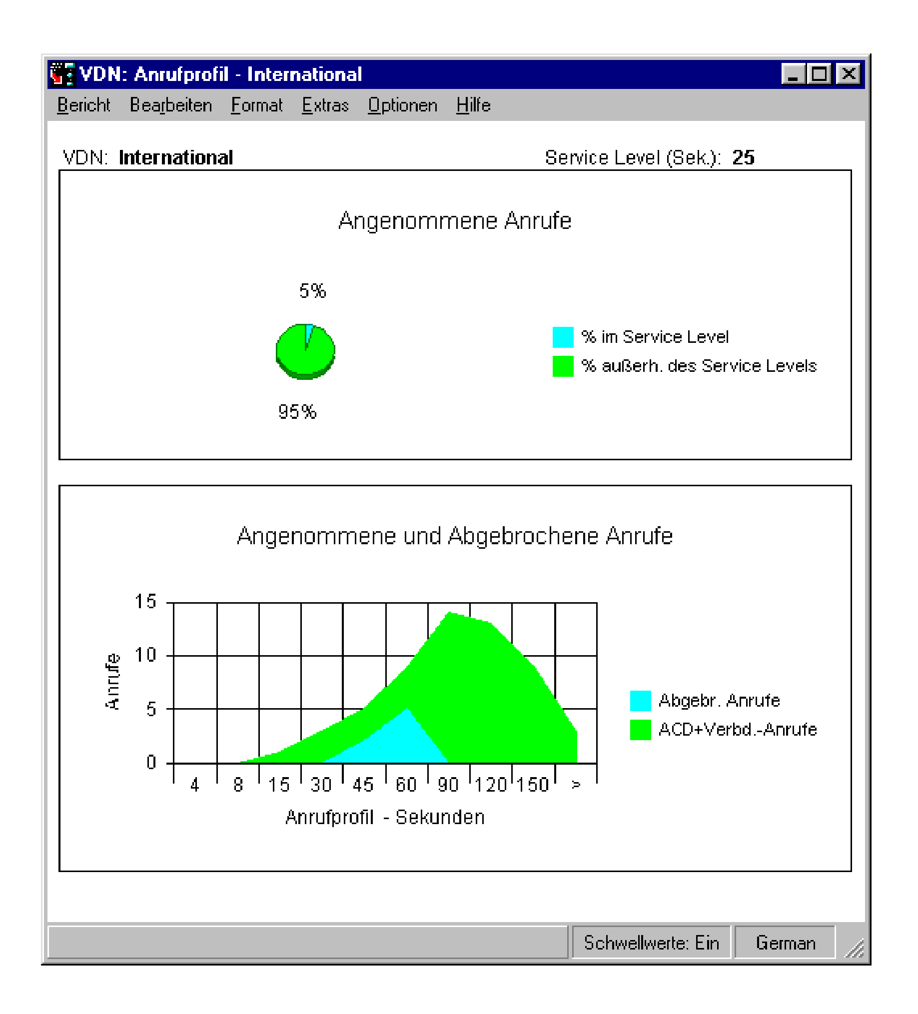
  Das dreidimensionale Kreisdiagramm zeigt den Anteil der ACD-Anrufe, die innerhalb des vordefinierten zulässigen Service-Levels angenommen wurden, und den Anteil der ACD-Anrufe, die außerhalb des zulässigen Service-Levels angenommen wurden. Die für den Bericht gewählte VDN und das vordefinierte zulässige Service-Level werden oberhalb dieses Diagramms angezeigt.

Das Flächendiagramm enthält folgende Angaben:

- Die Anzahl der ACD-Anrufe, die innerhalb der einzelnen Service-Intervalle entgegengenommen und abgebrochen wurden.
- Auf der X-Achse sind die definierten Service-Intervalle in Sekunden und auf der Y-Achse die Anzahl der innerhalb der Service-Levels angenommenen/abgebrochenen ACD-Anrufe zu sehen.
- Die jeweiligen Zahlen für die Annahmezeiten stellen die Obergrenze für das Intervall dar. Wenn die ersten beiden Intervalle z. B. die Werte 5 bzw. 10 aufweisen, gibt der erste Datenpunkt im Diagramm die Anzahl der innerhalb von 0 - 5 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe an. Der zweite Datenpunkt stellt demgemäß die innerhalb von 6 - 10 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe dar.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für VDN-Anrufprofil-Berichte werden in der Tabelle `cvdn` gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 309.

VDN-Bericht: Grafisches Anrufprofil – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den grafischen Bericht „VDN: Anrufprofil pro Tag“:



VDN-Bericht: Grafisches Anrufprofil – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
VDN (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen.	VDN oder syn(VDN)
% im Service-Level	Prozentsatz der Anrufe bei der VDN, die innerhalb des Service-Levels angenommen/verbunden wurden (gemäß Festlegung im Fenster „VDN-Anrufprofil“). Anrufe an die VDN können zu ACD-, direkten Sachbearbeiter- oder Nicht-ACD-Anrufen werden.	<PERCENT_SERV_LVL_VDN
% außerh. des Service-Levels	Prozentsatz der VDN-ACD-Anrufe, die innerhalb des vordefinierten zulässigen Service-Levels nicht vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Nicht angenommene Anrufe können erzwungen besetzte Anrufe, zwangsausgelöste Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe enthalten, die in mehr als einer Warteschlange waren und in einer anderen VDN angenommen wurden.	< <100--PERCENT_SERV_LVL_VDN>
Service-Intervall – Sek.	Die Service-Level-Stufen werden in Sekunden angegeben. Die Wartezeit (in Sekunden), nach der Anrufe angenommen oder abgebrochen werden können, nimmt mit jeder Stufe zu, so daß die Stufen unterschiedlich lang sind. Diese Stufen werden im Fenster „ACD-Administration: VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt.	PERIOD1-9

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD + Conn Calls	Anzahl der Anrufe bei der VDN, die innerhalb der einzelnen Service-Level-Stufen von einem Sachbearbeiter entgegengenommen oder mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. Die Anrufe in den einzelnen Stufen werden in unterschiedlichen Farben dargestellt (siehe Legende).	ANSCONNCALLS1-10
Sekunden	Zeigt die aktuelle Einstellung für das zulässige Service-Level in Sekunden gemäß der Festlegung im Fenster „ACD-Administration: VDN-Anrufprofil einrichten“.	SERVICELEVEL
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an die VDN, die innerhalb der einzelnen Service-Level-Stufen abgebrochen wurden. Dazu zählen auch die direkten Sachbearbeiteranrufe und Anrufe, die beim Warten auf einen Split/Skill oder beim Klingeln am Sprachterminal abgebrochen wurden. Für Kommunikations-Systeme mit ASAI-Funktion umfaßt diese Angabe außerdem die Anzahl abgehender Anrufe für jeden Split/Skill, die abgebrochen wurden, bevor ein externer Sachbearbeiter geantwortet hat.	ABNCALLS1-10

VDN-Bericht „Skill-Präferenz“

In diesem Bericht, der nur in Systemen mit der Vektor- und der EAS-Funktion verfügbar ist, werden Informationen zur gesamten Bearbeitung der Anrufe an die VDN angezeigt sowie die Anzahl der von den einzelnen VDN-Skill-Präferenzen bearbeiteten Anrufe aufgelistet.

Zur Ausführung dieses Berichts müssen die Vektor- und die EAS-Funktion aktiviert sein.

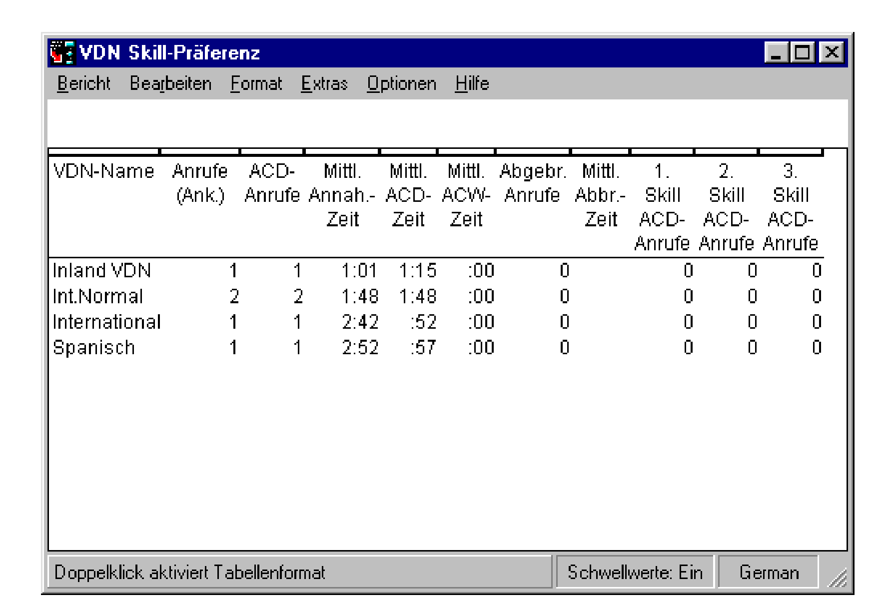
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn die Vektor- und die EAS-Funktion erworben wurde und Sie zu deren Benutzung berechtigt sind.
- In diesem Bericht werden Daten zur Anrufbearbeitung durch die VDN nach VDN-Skill-Präferenzen angezeigt.
- Wenn ein bestimmter Skill im Vektor außerdem auch als VDN-Skill-Präferenz für die zugewiesene VDN eingerichtet ist, werden die Daten für diese Skill-Präferenz ebenfalls in diesem Bericht angezeigt.
- Die Datenbankelemente für VDN-Skill-Präferenz-Berichte werden in der Tabelle „cvdn“ gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 309.

VDN-Bericht: Skill-Präferenz – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für „VDN-Bericht: Skill-Präferenz“:



VDN-Name	Anrufe (Ank.)	ACD-Anrufe	Mittl. Annah.-Zeit	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	1. Skill ACD-Anrufe	2. Skill ACD-Anrufe	3. Skill ACD-Anrufe
Inland VDN	1	1	1:01	1:15	:00	0		0	0	0
Int.Normal	2	2	1:48	1:48	:00	0		0	0	0
International	1	1	2:42	:52	:00	0		0	0	0
Spanisch	1	1	2:52	:57	:00	0		0	0	0

VDN-Bericht: Skill-Präferenz – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
VDN-Name (Daten werden nur dann angezeigt, wenn das System über die Vektorfunktion verfügt.)	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen.	VDN
Anrufe (Ank.)	Anzahl der Anrufe, die der VDN seit Intervall-Start angeboten wurden und die während des Intervalls erledigt wurden.	INCALLS
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe an die VDN, die ein Sachbearbeiter während des Berichtszeitraums angenommen hat. Dieser Wert enthält Anrufe, die mit den Vektorbefehlen **queue to main** (Positionen in der Warteschlange), **check backup**, **route to split/skill** und **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** zu Splits/Skills oder direkt zu Sachbearbeitern weitergeleitet wurden.	ACDCALLS
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Annahmezeit für Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe bei der VDN, die im Berichtszeitraum bearbeitet wurden.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer (ohne Haltezeit) für alle ACD-Anrufe (es können hierin auch direkte Sachbearbeiteranrufe enthalten sein), die innerhalb des Intervalls erledigt und von der VDN bearbeitet wurden.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter mit der Nachbearbeitung (ACW) von innerhalb des Intervalls erledigten ACD-Anrufen für diese VDN verbracht haben. (Nacharbeit, die nicht mit ACD-Anrufen verknüpft ist, wird in dieser Kategorie nicht erfaßt.)	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an die VDN, die innerhalb dieses Intervalls aufgelegt wurden.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Anrufer in der VDN gewartet haben, bevor Sie den Anruf abbrachen.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
(1., 2., 3.) Skill ACD-Anrufe	Anzahl der erledigten ACD-Anrufe in der VDN, die in jeder der drei VDN-Skill-Präferenzen von Sachbearbeitern entgegengenommen wurden.	SKILLCALLS1 SKILLCALLS2 SKILLCALLS3

VDN-Bericht

In diesem Bericht, der nur für die Kunden verfügbar ist, deren System mit der Vektorfunktion ausgestattet ist, werden Informationen über die Bearbeitung von Anrufen an die festgelegte VDN innerhalb des aktuellen Intervalls angezeigt.

Zur Ausführung dieses Berichts muß die Vektorfunktion aktiviert sein.

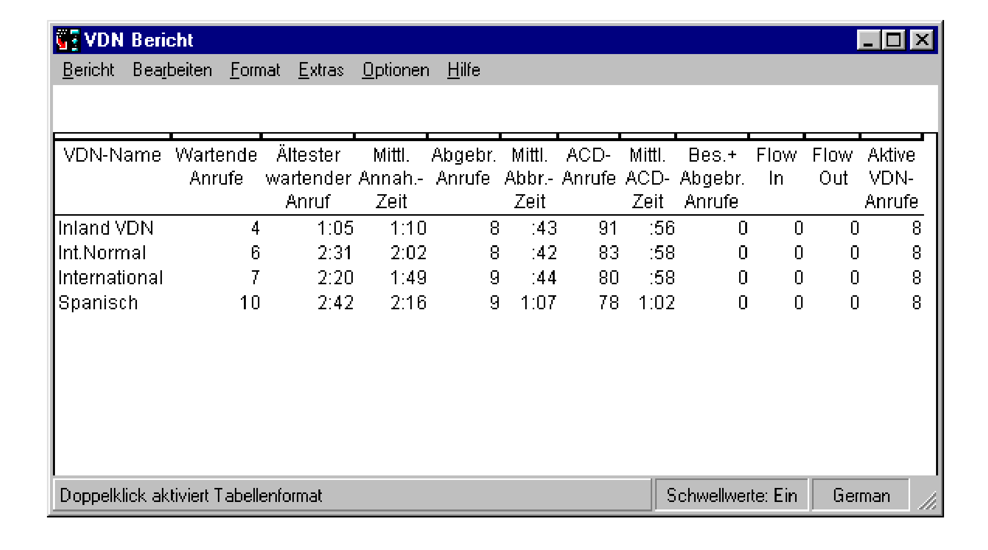
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Diesen Bericht können Sie nur ausführen, wenn im verwendeten Kommunikations-System die Vektorfunktion verfügbar ist und Sie zu deren Benutzung berechtigt sind.
- Die Datenbankelemente für VDN-Berichte werden in der Tabelle cvdn gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 309.

VDN-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen VDN-Bericht:



VDN-Name	Wartende Anrufe	Ältester wartender Anruf	Mittl. Annah.-Zeit	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Bes.+ Abgebr. Anrufe	Flow In	Flow Out	Aktive VDN-Anrufe
Inland VDN	4	1:05	1:10	8	:43	91	:56	0	0	0	8
Int.Normal	6	2:31	2:02	8	:42	83	:58	0	0	0	8
International	7	2:20	1:49	9	:44	80	:58	0	0	0	8
Spanisch	10	2:42	2:16	9	1:07	78	1:02	0	0	0	8

VDN-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
VDN	Die Nummer oder der Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen.	VDN
Wartende Anrufe	Anzahl der Split- oder Skill-ACD-Anrufe, die auf Beantwortung warten. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE+INRING
Ältester wartender Anruf	Zeit, die der älteste wartende Anruf, der derzeit in der VDN wartet, in der Warteschlange verbracht hat.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Annahmezeit für Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe bei der VDN, die im Berichtszeitraum erledigt wurden.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe bei der VDN, die innerhalb dieses Intervalls aufgelegt wurden.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Anrufer (in Split/Skill oder VDN) gewartet haben, bevor der Anruf abgebrochen wurde.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
ACD-Anrufe	Anzahl der Anrufe bei der VDN, die ein Sachbearbeiter während des Intervalls entgegengenommen hat. Dieser Wert enthält Anrufe, die mit den Vektorbefehlen **queue to main** (Positionen in der Warteschlange), **check backup**, **route to split/skill** und **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** zu Splits/Skills oder direkt zu Sachbearbeitern weitergeleitet wurden.	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer (ohne Haltezeit) für alle ACD-Anrufe (es können hierin auch direkte Sachbearbeiteranrufe enthalten sein), die innerhalb des Intervalls erledigt und von der VDN bearbeitet wurden.	ACDTIME /ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Bes.+ Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die der VDN angeboten wurden, jedoch ein erzwungenes „Besetzt” erhielten oder zwangsausgelöst wurden.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
Flow In	Anzahl der Anrufe, die über den Befehl **route to VDN** auf diese VDN umgeleitet wurden. Die Anrufe werden ohne Rücksicht darauf gezählt, ob sie mit der VDN verbunden geblieben sind, abgebrochen oder auf ein anderes Ziel umgeleitet wurden.	INFLOWCALLS
Flow Out	Anzahl der Anrufe bei dieser VDN, die mit den Befehlen **route to** oder **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** an eine andere VDN oder ein Ziel außerhalb des Kommunikations-Systems umgeleitet wurden. Dieser Wert enthält keine Anrufe, die mit dem Befehl **go to vector** an einen anderen Vektor umgeleitet wurden, da diese Anrufe in derselben VDN bleiben.	OUTFLOWCALLS
Aktive VDN-Anrufe	Anzahl der derzeit aktiven Anrufe in einer VDN. Dieser Wert umfaßt lediglich ankommende Amtsleitungsanrufe, die direkt an die VDN gehen. Interne Anrufe, Umlegungen und an die VDN über eine andere VDN weiter- oder umgeleitete Anrufe werden nicht mitgezählt. Ein Anruf gilt in einer VDN von dem Zeitpunkt an als „aktiv“, an dem der Anruf in die VDN umgeleitet wurde. Der Anruf bleibt dann aktiv, bis alle Teilnehmer des Anrufs aufgelegt haben und der Anruf freigegeben wurde. Wenn CMS mit einem alten Kommunikations-System verbunden oder das Vektorverfahren nicht aktiviert ist, wird die Spalte „Aktive VDN-Anrufe“ zwar angezeigt, aber die Felder bleiben leer.	ACTIVECALLS

Vektor-Bericht

Der Vektor-Bericht enthält Informationen darüber, wie Anrufe für die angegebenen Vektoren innerhalb des aktuellen Intervalls verarbeitet werden.

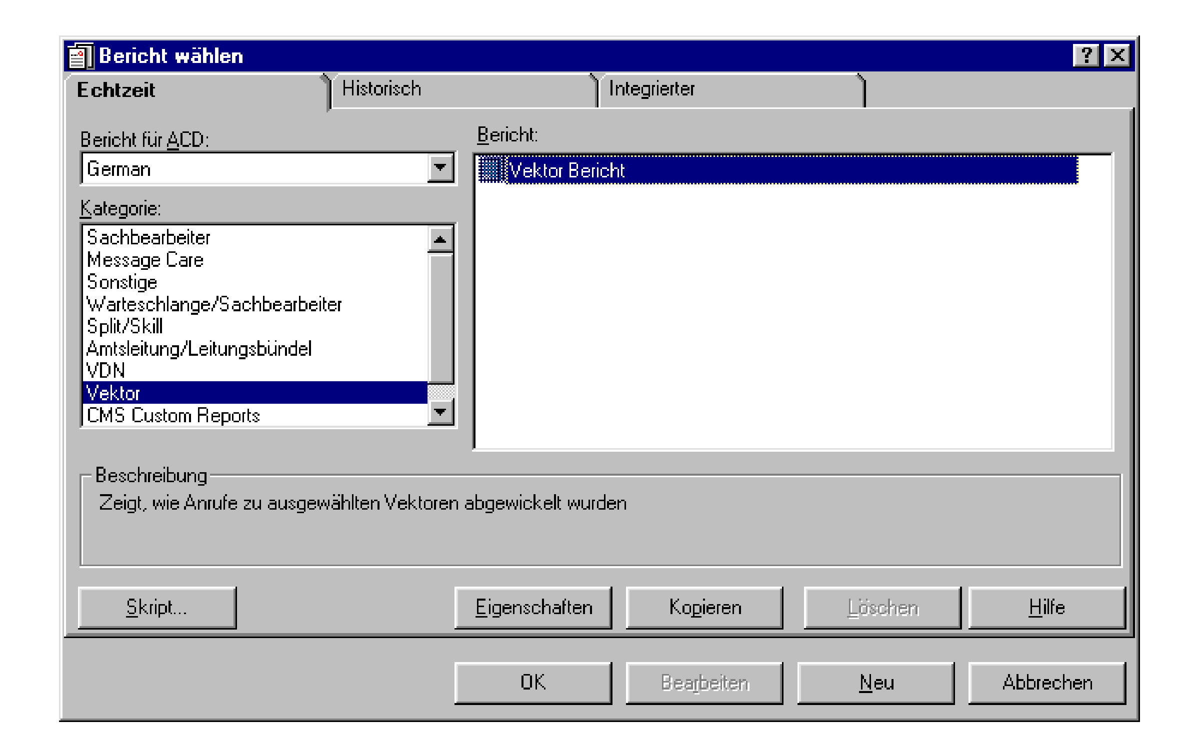
Auswahlfenster und Eingabefelder für Vektor-Berichte

Überblick

Im Auswahlfenster für Vektor-Berichte legen Sie fest, welche Vektoren in den Bericht aufgenommen werden sollen.

Auswahlfenster für Vektor-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel des Auswahlfensters für Vektor-Berichte:



Vektor-Bericht - Eingabefelder

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für Vektor-Echtzeitberichte aufgelistet. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:

Feld	Definition
Vektor(en)	Geben Sie die Namen oder Nummern der Vektoren ein, für die Sie den Bericht erstellen wollen. Sie können nur Vektor-Namen eingeben, die zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ definiert wurden.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier in Sekunden fest (3 bis 600), wie oft CMS die Berichtsdaten aktualisieren soll. Die Voreinstellung für das Feld „Aktualisieren alle <#> Sekunden“ für dieses Fenster entspricht dem festgelegten Mindestwert plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Bericht mit Berichts-Schwellwerten ausgeführt werden soll. Deaktivieren Sie diese Option dagegen, wenn Sie den Bericht ohne Berichts-Schwellwerte ausführen wollen.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie diese Option, um den Bericht in einem Symbolfenster auszuführen. Deaktivieren Sie die Option dagegen, wenn der Bericht als Vollbild angezeigt werden soll.

Vektor-Bericht

Der Vektor-Bericht enthält Informationen darüber, wie Anrufe für die angegebenen Vektoren innerhalb des aktuellen Intervalls verarbeitet werden.

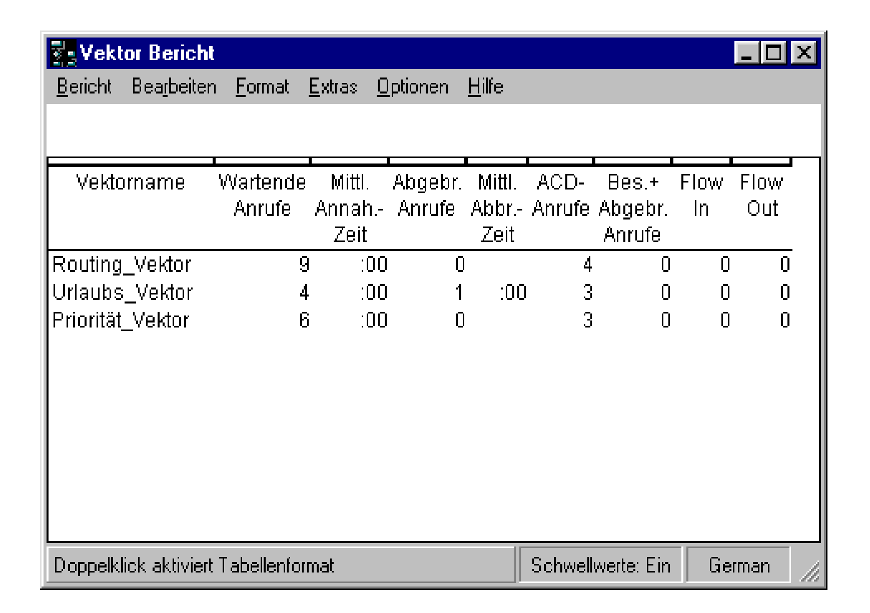
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Die Datenbankelemente für den Vektor-Bericht werden in der Tabelle „cvector" gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Vektor-Berichte. Wählen Sie die Vektoren aus, die in dem Bericht erfaßt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Vektor-Berichte auf Seite 324.

Vektor-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Vektor-Bericht:



Vektorname	Wartende Anrufe	Mittl. Annah.-Zeit	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Bes.+ Abgebr. Anrufe	Flow In	Flow Out
Routing_Vektor	9	:00	0		4	0	0	0
Urlaubs_Vektor	4	:00	1	:00	3	0	0	0
Priorität_Vektor	6	:00	0		3	0	0	0

Vektor-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Vektor oder Vektorname	Nummer oder Name des Vektors, aus dessen Daten der Bericht erstellt wurde (Vektor wurde im Bericht-Eingabefenster ausgewählt).	VECTOR
Wartende Anrufe	Anzahl der Anrufe (ACD- und direkte Sachbearbeiteranrufe können ebenfalls hierin enthalten sein), die derzeit vom Vektor verarbeitet werden. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal läuten.	INPROGRESS
Mittl. Annah.-Zeit	Mittlere Wartezeit (in Minuten und Sekunden) von Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-Anrufen bis zur Entgegennahme durch einen Sachbearbeiter. Dabei werden nur die Anrufe gezählt, die als Ergebnis der Verarbeitung durch diesen Vektor entgegengenommen wurden. Die Haltezeit wird nicht mit berücksichtigt.	ANSTIME /ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die während der Verarbeitung durch diesen Vektor abgebrochen wurden. Dazu zählen auch die direkten Sachbearbeiteranrufe und Anrufe, die beim Warten auf einen Split/Skill oder beim Klingeln am Sprachterminal abgebrochen wurden.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Anrufer gewartet haben, bevor der Anruf abgebrochen wurde.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die durch den Vektor verarbeitet und von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält auch direkte Sachbearbeiteranrufe, und er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS
Besetzt+Ge-trennt-Anrufe	Anzahl der Anrufe, die dem Vektor angeboten wurden, jedoch ein erzwungenes „Besetzt“ erhielten oder zwangsausgelöst wurden.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
Flow In	Anzahl der Gespräche, die aus dem Kommunikations-System in diesen Vektor umgeleitet wurden. Anrufe werden unabhängig davon gezählt, ob sie während der Bearbeitung im Vektor angenommen, abgebrochen oder an ein anderes Ziel weitergeleitet wurden.	INFLOWCALLS
Flow Out	Die Anzahl der Anrufe für diesen Vektor, die durch die Befehle **go to vector**, **route to** oder **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** an einen anderen Vektor oder ein anderes Ziel umgeleitet wurden. Dieser Wert enthält Anrufe, die an Ziele innerhalb oder außerhalb des Kommunikations-Systems weitergeleitet wurden. Anrufe, die an einen Split/Skill geleitet wurden, gelten nicht als Vektor-Flow-Out-Anrufe, werden jedoch im Vektor protokolliert.	OUTFLOWCALLS

Drill-Down-Berichte

Supervisor-Berichte bieten mittels „Drill-Down“ die Möglichkeit, äußerst detaillierte Informationen von verschiedenen Ausgangspunkten abzurufen. Ein Drill-Down-Bericht bietet spezifische Informationen über einen Sachbearbeiter oder einen Arbeitsmodus in einem Split/Skill.

Allgemeine Informationen über Drill-Down-Berichte

Zugriff auf Drill-Down-Berichte

Drill-Down-Berichte können wie folgt aufgerufen werden:

- Durch Doppelklick auf ein Berichts-Element, das Zugriff auf einen Drill-Down-Bericht ermöglicht.
- Durch einmaliges Klicken auf ein Element mit Zugriff auf einen Drill-Down-Bericht und anschließendes Aufrufen des Einblendmenüs mit der rechten Maustaste zur Auswahl eines spezifischen Drill-Down-Berichts.
- Durch Auswahl eines der Drill-Down-Berichte, die vom derzeit laufenden Bericht aus verfügbar sind, über das Menü „Extras“.

Standort-ID als Berichtsfeld

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Drill-Down-Bericht zum Anzeigen von Informationen im Zusammenhang mit Avaya Business Advocate verwenden, und dieser Bericht enthält die Standort-ID als Eingabefeld, dann wird ein vollständig neuer Drill-Down-Bericht angezeigt. Dieser Bericht unterscheidet sich von den aktuell vorhandenen Drill-Down-Berichten und enthält die Standort-ID des Sachbearbeiters als Berichtsfeld.

Drill-Down-Berichte enthalten die Standort-ID nur, wenn der Bericht, über den auf den Drill-Down-Bericht zugegriffen wird, die Standort-ID auch als Eingabe enthält.

Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.

Drill-Down-Informationen suchen

Ob ein laufender Bericht Zugang zu Drill-Down-Berichten bietet (und welche „Drill-Downs“ zur Verfügung stehen), können Sie ermitteln, indem Sie den Mauszeiger auf einen Eintrag im Bericht setzen und auf die Anzeige links unten in der Statuszeile des Berichtsfensters achten.

Drill-Down-Berichtstypen

Es gibt in Berichten zwei Basiselemente, über die Sie auf Drill-Down-Berichte zugreifen können:

- Sachbearbeiternamen, Login-IDs oder Standort-IDs - von diesen Elementen aus können sachbearbeiterspezifische Informationsberichte geöffnet werden.
- Arbeitsmodi (AUX, BEREIT, ACD, ACW, KLINGELN, SONSTIGES) - über die Arbeitsmodi können Arbeitsmodus-Berichte bzw. Berichte über „Sachbearbeiter in AUX“ (nur in einem ECS) geöffnet werden.

Drill-Down-Berichte bearbeiten

Drill-Down-Berichte können nur bearbeitet werden, wenn sie über das Berichtsauswahlfenster ausgeführt werden. Beim Aufrufen über einen anderen Bericht oder Sachbearbeiter-Arbeitsstatus ist keine Bearbeitung möglich.

Drill-Down-Bericht „Top Agent: Arbeitsmodus“

In diesem Bericht werden „Top Agents“, die sich im angegebenen Arbeitsmodus befinden, sowie die Zeit, die sie in diesem Arbeitsmodus verbringen, angezeigt. Darüber hinaus werden in diesem Bericht alle angemeldeten Sachbearbeiter angezeigt, auch wenn sie sich nicht in einem bestimmten Status für den angegebenen Split/Skill befinden.

Dieser Bericht ist für alle Kommunikations-Systeme mit EAS verfügbar.

Auf den Bericht zugreifen

Diesen Bericht können Sie nur als Drill-Down von einem der Arbeitsmodi aus (BEREIT, ACD, ACW, KLINGELN und SONSTIGE) oder von der Standort-ID in anderen Echtzeit-Top-Agent-Berichten aus aufrufen (z. B. vom Echtzeitbericht „Grafische Darstellung der Top Agents eines Skills“ aus). Die Ausnahme ist der AUX-Zustand, für den ein Kommunikations-System mit EAS erforderlich ist.

Dieser Bericht enthält die Standort-ID nur dann, wenn der Bericht, über den auf den Drill-Down-Bericht zugegriffen wird, die Standort-ID als Eingabe enthält.

Wenn Sie diesen Bericht als „Drill-Down“ aufrufen, enthält er alle „Top Agents“ im betreffenden Arbeitsmodus, und zwar nur für diesen einen Split/Skill.

Inhalt des Berichts

Der Bericht enthält:

- Eine Tabelle mit einer Zeile für jeden „Top Agent“, der sich derzeit im gewählten Arbeitsmodus befindet.
- Den Namen des „Top Agent“ sowie Login-ID, Zeit in Status, Split/Skill und den Skill-Level für den Skill, in dem der Sachbearbeiter aktiv ist.
- Der Benutzer kann die Sortierreihenfolge angeben (nach Sachbearbeitername, Login-ID, Zeit in Status, Split/Skill, Skill-Level oder Zuordnung).
- Außerdem kann ein primärer und ein sekundärer Sortierschlüssel bestimmt werden.

Standardmäßig wird die Tabelle nach „Split/Skill“ für den primären und nach „Zeit“ (absteigend) für den sekundären Schlüssel sortiert.

Verwenden des Berichts

Über diesen Bericht können Sie Echtzeit- oder integrierte Sachbearbeiterinformationen als Drill-Down-Berichte aufrufen.

Call Center-Supervisors können sich mit diesem Bericht einen Überblick über alle „Top Agents“ in einem bestimmten Arbeitsmodus verschaffen und prüfen, wie lange sich die Sachbearbeiter in diesem Arbeitsmodus befanden sowie in welchem Skill sie

beschäftigt sind, welchem Skill-Level sie für diesen Skill zugeordnet wurden und welche Zuordnung sie derzeit im betreffenden Skill haben.

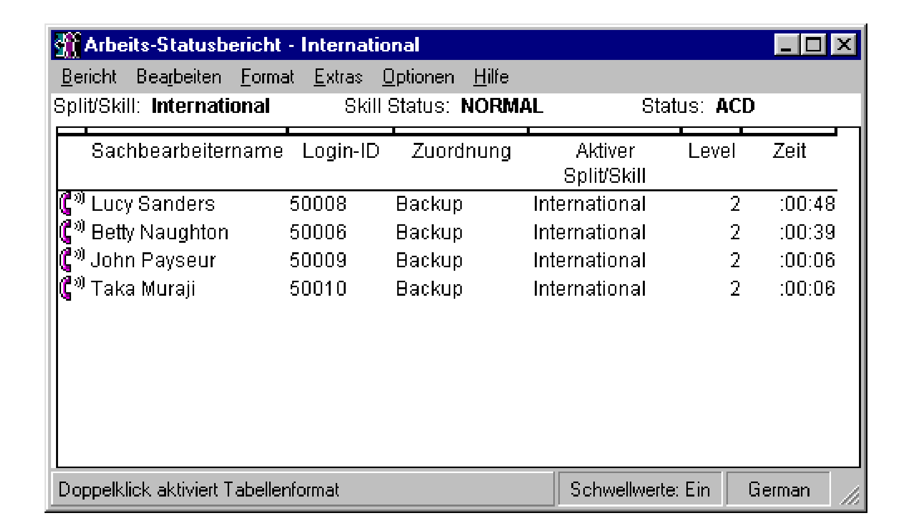
Dieser Bericht kann nicht geändert werden.

Datenbankelemente

Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.

Drill-Down-Bericht „Top Agent: Arbeitsmodus“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Drill-Down-Bericht „Top Agent: Arbeitsmodus“:



Drill-Down-Bericht „Top Agent: Arbeitsmodus“ – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Skill	Name oder Nummer des Skills (bis zu 20 Zeichen), der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal“, „Überlastung 1“ und „Überlastung 2“.	SKSTATE
Sachbearbeiter-status	Aktueller Arbeitsmodus für diesen Sachbearbeiter. Mögliche Werte sind: BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES und NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF).	AWORKMODE + DIRECTION
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und dort angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter gemäß der Definition in der Datenbank für diesen SPLIT zugeordnete Service. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(ROLE)
Aktiver Skill	Der Skill ist aktiv, wenn sich der Sachbearbeiter: ● In einem Split/Skill, in einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf oder in ACW befindet. Dies ist dann der dem Anruf oder der ACW zugeordnete Split/Skill. ● In BEREIT, AUX oder SONSTIGES befindet. Der Wert ist in diesem Fall gleich Null (leer). ● In einem AUXIN/AUXOUT-Anruf befindet. Das ist dann der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● Nach dem Status BEREIT in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf, in AUX oder bei einem AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ befindet. Dies ist der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● In einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ hat. Dies ist der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● In einem AUXOUT-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ gestellt hat. Dies ist der Split/Skill, der dem ACD-Anruf zugewiesen ist. WORKSKILL unterscheidet sich nur dann von WORKSPLIT, wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist. In diesem Fall ist WORKSKILL leer, und WORKSPLIT enthält einen der Splits/Skills, in denen der Sachbearbeiter verfügbar ist.	syn(WORKSKILL)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Level	Der mit diesem SKILL assoziierte Skill-Level (1 – 16, R1 oder R2).	syn(LEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Drill-Down-Bericht „Arbeits-Statusbericht“

In diesem Bericht werden alle Sachbearbeiter erfaßt, die sich im angegebenen Arbeitsmodus befinden, sowie deren Verweildauer in diesem Arbeitsmodus.

Dieser Bericht ist bei allen Kommunikations-Systemen verfügbar.

Auf den Bericht zugreifen

Diesen Bericht können Sie nur als Drill-Down-Bericht von einem der Arbeitsmodi aus (BEREIT, ACD, ACW, AUX, KLINGELN und SONSTIGES) in anderen Echtzeit-Berichten (z. B. im Echtzeitbericht „Grafische Darstellung des Status“) aufrufen.

Dieser Bericht enthält die Standort-ID nur dann, wenn der Bericht, über den auf den Drill-Down-Bericht zugegriffen wird, die Standort-ID als Eingabe enthält.

Über diesen Bericht können Sie Echtzeit- oder integrierte Sachbearbeiterinformationen als Drill-Down-Berichte aufrufen.

Inhalt des Berichts

Der Bericht enthält:

- Eine Tabelle mit einer Zeile für jeden „Top Agent“, der sich derzeit im gewählten Arbeitsmodus befindet.
- Den Namen des „Top Agent“ sowie Login-ID, Zeit in Status, Split/Skill und den Skill-Level für den Skill, in dem der Sachbearbeiter aktiv ist.

- Der Benutzer kann die Sortierreihenfolge angeben (nach Sachbearbeitername, Login-ID, Zeit in Status, Split/Skill oder Skill-Level).
- Außerdem kann ein primärer und ein sekundärer Sortierschlüssel bestimmt werden.

Standardmäßig wird die Tabelle nach „Split/Skill“ für den primären und nach „Zeit“ (absteigend) für den sekundären Schlüssel sortiert.

Verwenden des Berichts

Wenn Sie diesen Bericht als „Drill-Down“ aufrufen, enthält er alle Sachbearbeiter in diesem Arbeitsmodus, und zwar nur für diesen einen Split/Skill.

Call Center-Supervisors können sich mit diesem Bericht einen Überblick über alle Sachbearbeiter in einem bestimmten Arbeitsmodus verschaffen und prüfen, wie lange sich die Sachbearbeiter in diesem Arbeitsmodus befanden sowie in welchem Split/Skill sie beschäftigt sind, welchem Skill-Level sie für diesen Skill zugeordnet wurden und welche Zuordnung die Sachbearbeiter im betreffenden Skill haben.

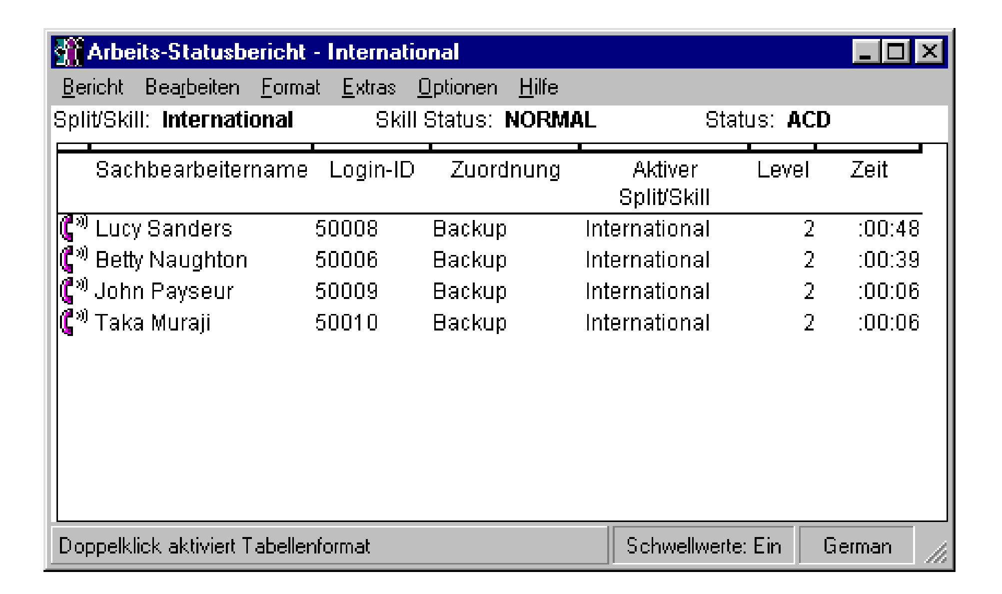
Dieser Bericht kann nicht geändert werden.

Datenbankelemente

Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in den Tabellen „csplit“ und „cagent“ gespeichert.

Drill-Down-Bericht „Arbeits-Statusbericht“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Drill-Down-Bericht „Arbeits-Statusbericht“:



Drill-Down-Bericht „Arbeits-Statusbericht" – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Skills, der für diesen Bericht ausgewählt wurde.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Der aktuelle Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Die Skill-Status-Werte für diesen Bericht sind „Normal", „Überlastung 1" und „Überlastung 2". Setzt Avaya Business Advocate voraus.	SKSTATE
Sachbearbeiter-status	Aktueller Arbeitsmodus für diesen Sachbearbeiter. Mögliche Werte sind: BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES und NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF).	AWORKMODE + DIRECTION
Sachbearbeiter-name	Namen der Sachbearbeiter (bzw. Sachbearbeiter-IDs, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen" festgelegt wurden), die diesem Split/Skill zugeordnet und dort angemeldet sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Zuordnung	Der dem Sachbearbeiter gemäß der Definition in der Datenbank für diesen SPLIT zugeordnete Service. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(ROLE)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Aktiver Split/Skill	Der Skill ist aktiv, wenn sich der Sachbearbeiter: ● In einem Split/Skill, in einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf oder in ACW befindet. Dies ist dann der dem Anruf oder der ACW zugeordnete Split/Skill. ● In BEREIT, AUX oder SONSTIGES befindet. Der Wert ist in diesem Fall gleich Null (leer). ● Vom Status BEREIT aus in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf ist, während er sich im AUX-Zustand befindet oder einen anderen AUXIN/AUXOUT-Anruf auf „Halten“ hat. Das ist dann der OLDEST_LOGON-Split/Skill. ● In einem AUXIN-Anruf befindet und einen ACD-Anruf auf „Halten“ hat. Dies ist der Split/Skill, der dem ACD-Anruf zugewiesen ist. WORKSKILL unterscheidet sich nur dann von WORKSPLIT, wenn der Sachbearbeiter verfügbar ist. In diesem Fall ist WORKSKILL leer, und WORKSPLIT enthält einen der Splits/Skills, in denen der Sachbearbeiter verfügbar ist.	syn(WORKSKILL)
Level	Der mit diesem SKILL assoziierte Skill-Level (1 - 16, R1 oder R2).	syn(LEVEL)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX zu AUXOUT und zu AUX wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Historische Berichte

Dieses Kapitel enthält eine kurze Beschreibung der verfügbaren historischen Berichte und eine Definition der Eingabefelder. Es gibt Ihnen die Informationen, die Sie zum Ausfüllen von Eingabefenstern in historischen Berichten benötigen.

Aufbau von historischen Berichten

Im einzelnen werden folgende Themen behandelt:

Grundlagen historischer Berichte

Einführung

Historische Berichte zeigen Daten an und fassen die Leistung einer gemessenen Untergruppe der ACD (Automatische Anrufverteilung) zusammen. Historische Berichte enthalten abgeschlossene Daten für verschiedene Sachbearbeiter-, Split/Skill-, Amtsleitung/Leitungsbündel-, VDN- (Vector Directory Number) und Vektoraktivitäten, wie z. B. Anzahl der ACD-Anrufe, abgebrochene Anrufe, mittlere Gesprächszeit und mittlere Annahmezeit.

Die Daten in historischen Berichten geben Ihnen eine solide Grundlage für folgende Entscheidungen:

- Mischung von Amtsleitungseinrichtungen
- Split- oder Skillgröße
- Sachbearbeiterzuordnungen
- Gleichbleibende und objektive Leistungsmaßstäbe
- Leistungsbewertungen

Ebenfalls in diesem Kapitel werden EAS (Expert Agent Selection)-, Vektor- und Grafikberichte beschrieben. Falls Sie nicht über die EAS-Funktion, die Vektorfunktion oder die Grafiksoftware verfügen, werden diese Berichtselemente nicht in Ihrem Menü angezeigt. Durch Kommunikations-Systemtyp, Benutzerrechte und Systemleistung wird festgelegt, welcher Bericht Ihnen angezeigt wird.

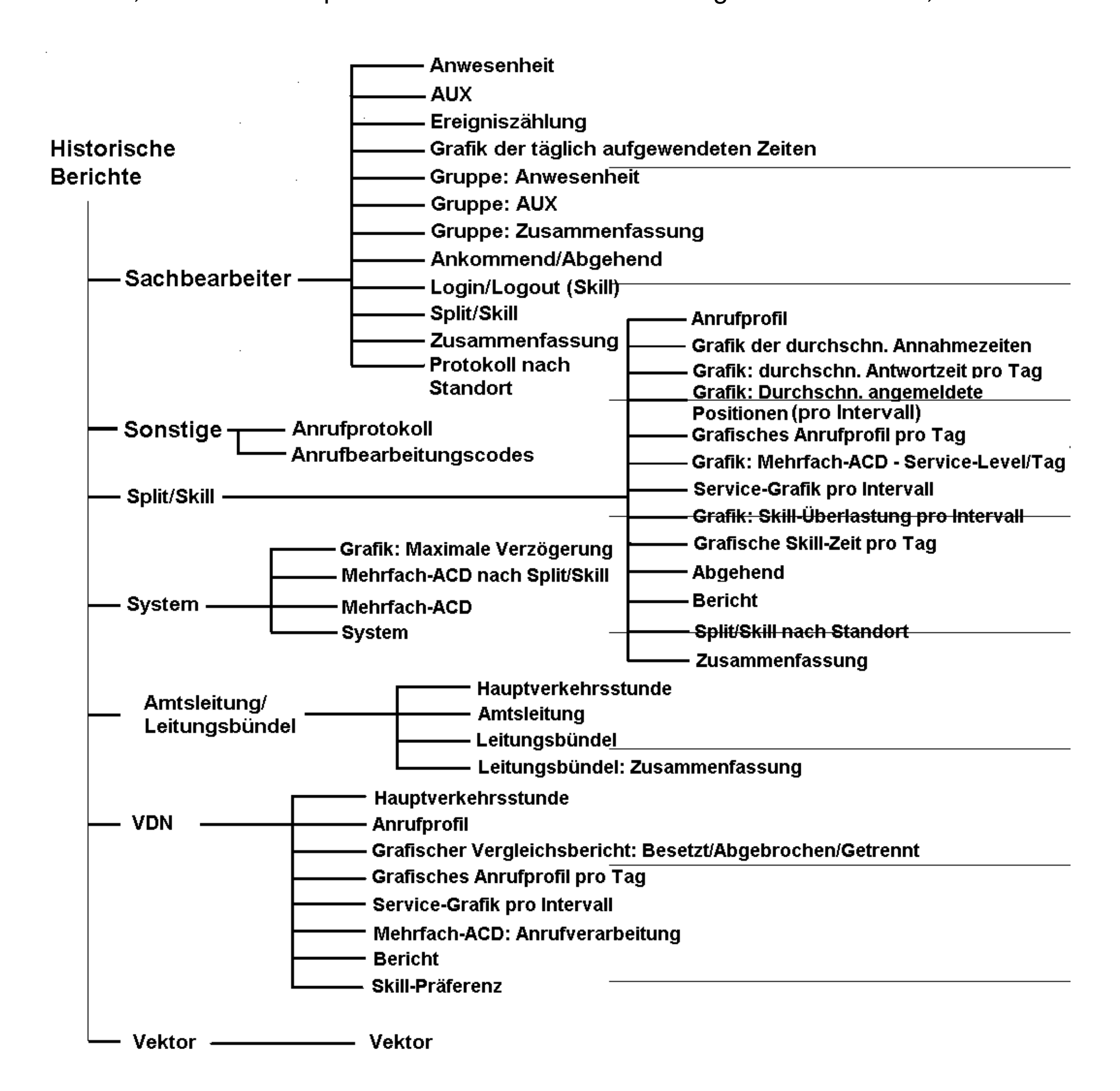
Darstellung

Dieses Kapitel enthält jeweils eine kurze Beschreibung der einzelnen verfügbaren Berichte, Beispiele des Eingabefensters für historische Berichte und eine Definition der Eingabefelder. So erhalten Sie die Informationen, die Sie zum Ausfüllen des Eingabefensters eines historischen Berichtes benötigen.

Dieses Kapitel enthält eine kurze Zusammenfassung und ein Beispiel für jeden historischen Bericht.

Diagramm des Systems zur Erstellung historischer Berichte

Im folgenden Diagramm ist die Struktur des Systems zur Erstellung von historischen Berichten dargestellt. Im nächsten Abschnitt wird die in diesem Diagramm dargestellte Berichtsstruktur zunächst anhand von Sachbearbeiter-Berichten und dann an anderen Berichten, wie z. B. Anrufprotokollen und Anrufbearbeitungscode-Berichten, erläutert.



Darstellung der Berichtsdaten

Beim Erstellen eines historischen Berichts werden die Gesamtsummen der Berichtsspalten in der obersten Zeile des Berichts unter den Spaltentiteln angezeigt.

Es gibt vier Arten von historischen Berichten:

- Intervallberichte enthalten Daten für das von Ihnen angegebene Intervall. Die Berichtsintervalle können 15, 30 oder 60 Minuten betragen. Mit Hilfe von Intervallberichten können Sie hohe bzw. niedrige Anrufaufkommen erkennen und so das Call Center effektiver leiten.
- Tagesberichte enthalten zusammengefaßte Intervalldaten. Dabei wird ein Tag in einer Zeile angezeigt.
- Wochenberichte enthalten die Zusammenfassung von Tagesdaten für die angegebenen Wochen. Dabei wird je eine Woche in einer Zeile angezeigt.
- Monatsberichte enthalten zusammengefaßte Tagesdaten für die angegebenen Monate. Dabei wird je ein Monat in einer Zeile angezeigt.

Nicht für jeden Bericht stehen alle vier Arten zur Verfügung. Im Fenster „Bericht wählen“ sind die Berichte nach den verfügbaren Berichtstypen aufgelistet (z. B. Anrufprofil pro Tag, Anrufprofil pro Woche, Anrufprofil pro Monat).

Wie lange werden die Daten in CMS gespeichert?

Avaya Call Management System (CMS) speichert Intervalldaten maximal 62 Tage, Daten aus Zusammenfassungen pro Tag 5 Jahre und Daten aus Zusammenfassungen pro Woche/Monat 10 Jahre. Da die Menge der zu speichernden Daten ständig zunimmt, ist nach einiger Zeit möglicherweise die Kapazität der Festplatte nicht mehr ausreichend.

Sachbearbeiter-Berichte

Dieser Abschnitt beschreibt die Sachbearbeiter-Berichte von Avaya Call Management System (CMS) Supervisor.

Allgemeine Informationen über Sachbearbeiter-Berichte

Inhalt eines Sachbearbeiter-Berichts

Sachbearbeiter-Berichten können Sie folgende spezielle Informationen zu Sachbearbeitern entnehmen:

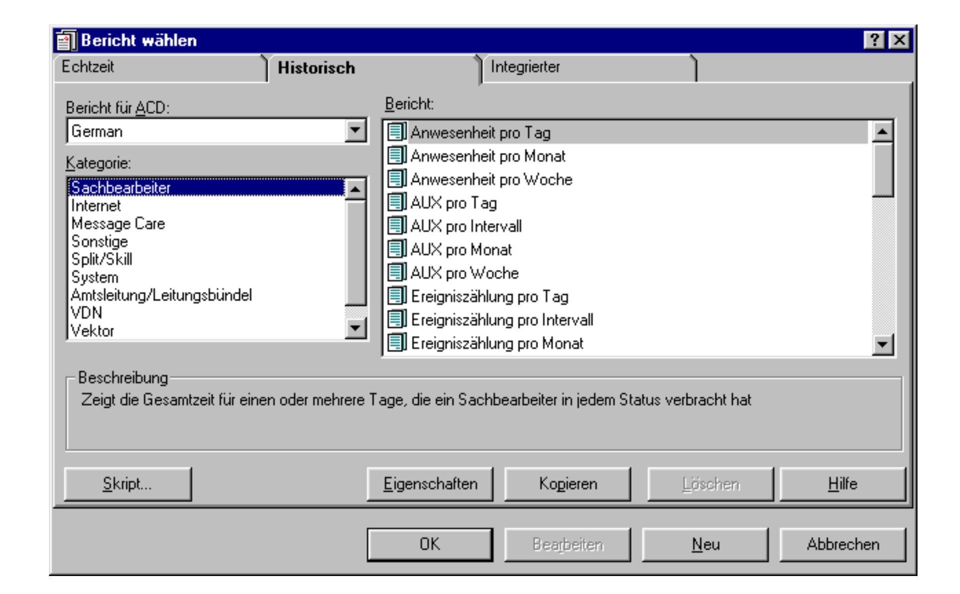
- Im Sachbearbeiterprotokoll können Sie ersehen, welche Aktivität ein Sachbearbeiter zu welcher Uhrzeit ausgeführt hat.
- Der Bericht „Sachbearbeiter: Split/Skill“ gibt Auskunft über die Leistung eines einzelnen Sachbearbeiters pro Split oder Skill.
- Der Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“ gibt Auskunft über die Leistung einer Gruppe von Sachbearbeitern.

Aufbau von Sachbearbeiter-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von historischen Sachbearbeiter-Berichten in Supervisor:

Auswahlfenster für Sachbearbeiter-Berichte

Folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für Sachbearbeiter-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert.



Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte arbeiten mit dem Auswahlfenster und den Eingabefeldern für Sachbearbeiter-Berichte. Spezifische Informationen über die Dateneingabe sind in den Berichten selbst enthalten.

Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für historische Sachbearbeiterberichte aufgelistet. Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. So können Sie für die Ausführung des Berichts beispielsweise eine Sachbearbeitergruppe, einen Sachbearbeiternamen oder einen Split/Skill eingeben.

Hier werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
Sachbearbeiter	Geben Sie den Namen des Sachbearbeiters ein. Der Sachbearbeitername muß in der „Datenbank für Zuordnungen“ definiert sein. Ist das nicht der Fall, wird die Sachbearbeiter-ID angezeigt.
Sachbearbeiter-gruppe	Geben Sie den entsprechenden Gruppennamen ein. Geben Sie den Namen korrekt ein. CMS prüft nicht, ob der eingegebene Gruppenname in der „Datenbank für Zuordnungen“ existiert. Wenn Sie einen Namen falsch eingeben, wird ein Bericht ausgeführt, der keine Daten enthält, da die Sachbearbeitergruppe nicht existiert. Geben Sie den richtigen Gruppennamen ein, und führen Sie den Bericht noch einmal aus.
Datum (Intervall)	Geben Sie das Datum ein, das der Bericht abdecken soll. ● Sie können das Format Tag.Monat.Jahr verwenden (zum Beispiel 21.03.02). ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden.
Login-Datum	Geben Sie das Datum ein, für das der Bericht gelten soll. Das ist das Datum, an dem sich die Sachbearbeiter des Skills angemeldet haben. ● Sie können das Format Tag.Monat.Jahr verwenden (zum Beispiel 21.03.02). ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden.

Feld	Definition
Datum (Tages-, Wochen- und Monatsbericht)	Geben Sie für den Tagesbericht das Datum bzw. für den Wochen- oder den Monatsbericht das Start-Datum (den ersten Tag der Woche bzw. des Monats) ein, für das der Bericht erstellt werden soll. ● Sie können das Format Tag.Monat.Jahr verwenden (zum Beispiel 21.03.02). ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden. Sie können auch einen Datumsbereich angeben (z. B. 0 bis -7). ● Sie können die einzelnen Daten durch ein Semikolon voneinander trennen (z. B. 21.03.02;25.03.02) und Datumsbereiche eingeben, indem Sie die Datumsangaben mit einem Bindestrich verbinden (z. B. 21.03.02-25.03.02). Wenn Sie bei Wochen- und Monatsberichten einen Bereich angeben, werden alle Wochen bzw. Monate in den Bericht einbezogen, deren Starttage innerhalb des angegebenen Bereichs liegen. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum bzw. der Datumsbereich dem im Fenster „CMS System einrichten – Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. Das Start-Datum für einen Monatsbericht muß der erste Tag des betreffenden Monats sein.
Zeiten (Intervall)	Geben Sie die Zeiten ein, die der Bericht abdecken soll: ● Sie können das 24-Stunden-Format benutzen (z. B. 7:30 – 17:00). ● Sie können auch das AM/PM-Format verwenden (z. B. 7:30AM – 5:00PM). ● Sie können die einzelnen Daten durch ein Semikolon voneinander trennen (z. B. 21.03.02;3/23/02;25.03.02) und Datumsbereiche eingeben, indem Sie die Datumsangaben mit einem Bindestrich verbinden (z. B. 21.03.02-25.03.02). Wenn Sie bei Wochen- und Monatsberichten einen Bereich angeben, werden alle Wochen bzw. Monate in den Bericht einbezogen, deren Starttage innerhalb des angegebenen Bereichs liegen.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows®-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Bericht „Sachbearbeiter: AUX“

Der Bericht „Sachbearbeiter AUX (nicht-anrufbezogene Tätigkeiten)“ basiert auf den Berichten „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“ und „Sachbearbeiter: Anwesenheit“. In diesem Bericht werden die Zeit, in der ein Sachbearbeiter insgesamt angemeldet war, die gesamte AUX-Zeit sowie die AUX-Zeit für jeden Ursachencode pro Sachbearbeiter angezeigt.

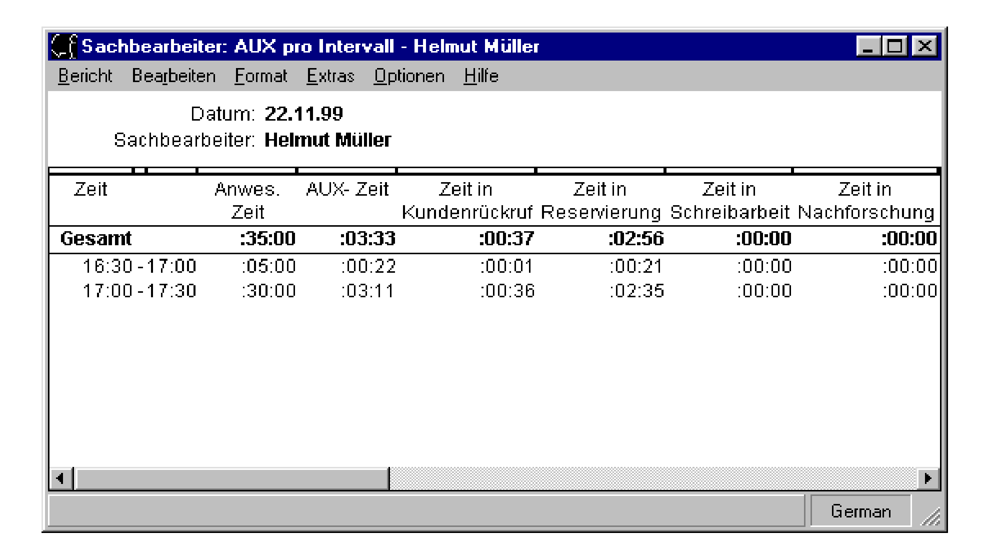
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Sachbearbeiter: AUX“ ist in folgenden Ausführungen verfügbar: als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: AUX“ sind in den Tabellen „hagent“ (Intervallbericht), „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht steht nur zur Verfügung, wenn die Funktionen ACD (Automatische Anrufverteilung) und EAS (ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten) auf einem Kommunkations-System aktiviert wurden.
- Dieser Bericht ist nur aussagekräftig, wenn im Kommunikations-System die AUX-Ursachencodes verwendet werden.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für den Bericht „Sachbearbeitergruppe: AUX“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: AUX pro Intervall“:



Zeit	Anwes. Zeit	AUX- Zeit	Zeit in Kundenrückruf	Zeit in Reservierung	Zeit in Schreibarbeit	Zeit in Nachforschung
Gesamt	**:35:00**	**:03:33**	**:00:37**	**:02:56**	**:00:00**	**:00:00**
16:30 - 17:00	:05:00	:00:22	:00:01	:00:21	:00:00	:00:00
17:00 - 17:30	:30:00	:03:11	:00:36	:02:35	:00:00	:00:00

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: AUX“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Sachbearbeiter-name	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervall, für das dieser Bericht Daten anzeigt. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Angemeldete Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum in einem Split/Skill angemeldet war. (Die Zeit, in der keine Verbindung zum Kommunikations-System bestand, wird dabei nicht berücksichtigt.)	sum(TI_STAFFTIME)
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die ein Sachbearbeiter im AUX-Zustand und mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen in allen Splits/Skills während des Berichtszeitraums verbracht haben.	sum(TI_AUXTIME)
Zeit in 0	Zeit, die der Sachbearbeiter in AUX mit dem Ursachencode 0 (null) verbracht hat. Dies ist die Zeit, die in Kommunikations-Systemen mit aktivierten Ursachencodes im Status „System AUX“ verbracht wird. Entspricht TI_AUXTIME bei Kommunikations-Systemen ohne AUX-Ursachencodes.	sum(TI_AUXTIME0)
Zeit in 1...9	Die Zeit, die ein Sachbearbeiter in einem der Ursachencodes 1 bis 9 in AUX verbracht hat.	sum(TI_AUXTIME1) ... sum(TI_AUXTIME9)

Sachbearbeiter-Anwesenheitsbericht

Der Bericht „Sachbearbeiter-Anwesenheit“ enthält folgende Angaben: Gesamte Angemeldete Zeit, ACD-Zeit, ACW-Zeit, AUX-Zeit, Zeit im Klingelzustand, Nebenstellenzeit, Verfügbar-Zeit und die Anzahl der vom Sachbearbeiter im Berichtszeitraum für alle Splits oder Skills, in denen er angemeldet war, bearbeiteten Anrufe.

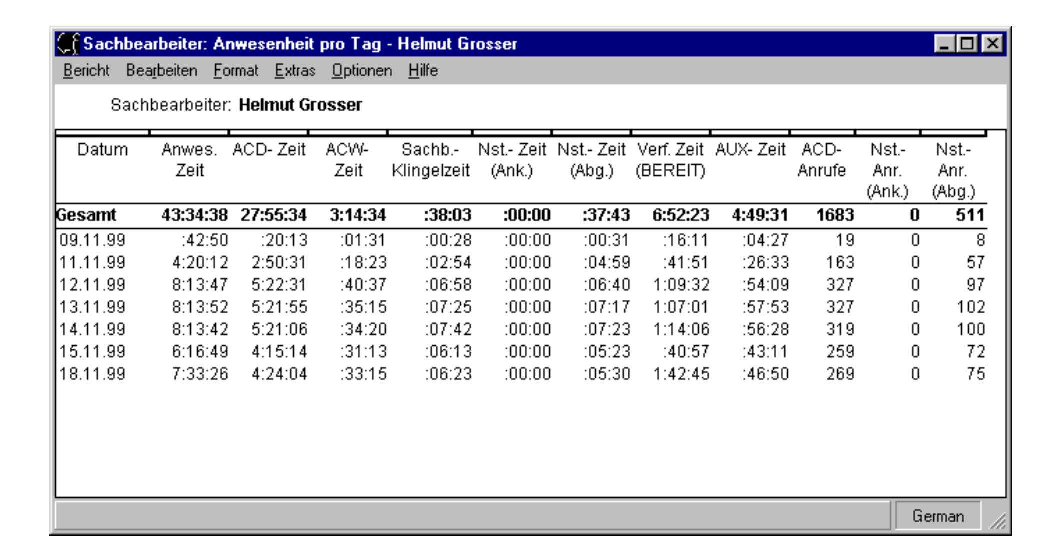
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Der Sachbearbeiter-Anwesenheitsbericht ist als Tagesbericht, als Wochenbericht und als Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: AUX“ sind in den Tabellen „hagent“ (Intervallbericht), „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Das Berichtselement „Gesamte Angemeldete Zeit“ enthält das Element „Sonst. Zeit“ (TI_OTHERTIME). Dies wird im Bericht zwar nicht angezeigt, kann jedoch dazu führen, daß die Zahlen nicht zusammenaddiert werden.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Sachbearbeiter-Anwesenheitsbericht

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Sachbearbeiter-Anwesenheitsbericht:



Sachbearbeiter: Anwesenheit pro Tag - Helmut Grosser

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Sachbearbeiter: **Helmut Grosser**

Datum	Anwes. Zeit	ACD- Zeit	ACW-Zeit	Sachb.-Klingelzeit	Nst.- Zeit (Ank.)	Nst.- Zeit (Abg.)	Verf. Zeit (BEREIT)	AUX- Zeit	ACD-Anrufe	Nst.-Anr. (Ank.)	Nst.-Anr. (Abg.)
Gesamt	**43:34:38**	**27:55:34**	**3:14:34**	**:38:03**	**:00:00**	**:37:43**	**6:52:23**	**4:49:31**	**1683**	**0**	**511**
09.11.99	:42:50	:20:13	:01:31	:00:28	:00:00	:00:31	:16:11	:04:27	19	0	8
11.11.99	4:20:12	2:50:31	:18:23	:02:54	:00:00	:04:59	:41:51	:26:33	163	0	57
12.11.99	8:13:47	5:22:31	:40:37	:06:58	:00:00	:06:40	1:09:32	:54:09	327	0	97
13.11.99	8:13:52	5:21:55	:35:15	:07:25	:00:00	:07:17	1:07:01	:57:53	327	0	102
14.11.99	8:13:42	5:21:06	:34:20	:07:42	:00:00	:07:23	1:14:06	:56:28	319	0	100
15.11.99	6:16:49	4:15:14	:31:13	:06:13	:00:00	:05:23	:40:57	:43:11	259	0	72
18.11.99	7:33:26	4:24:04	:33:15	:06:23	:00:00	:05:30	1:42:45	:46:50	269	0	75

German

Beschreibung des Sachbearbeiter-Anwesenheitsberichtes

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter-name	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
Angemeldete Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum in einem Split/Skill angemeldet war. (Die Zeit, in der keine Verbindung zum Kommunikations-System bestand, wird dabei nicht berücksichtigt.)	sum(TI_STAFFTIME)
ACD-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit allen Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufen verbracht hat.	sum(I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum aufgrund eines beliebigen Split/Skills für ACD-Anrufe und direkte Sachbearbeiteranwahl im ACW-Zustand verbracht hat, sowie die ACW-Zeit, die nicht auf einen Anruf bezogen ist. Enthält darüber hinaus die Zeit der Nebenstellenanrufe.	sum(I_DA_ACWTIME), sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Sachbearb.-Klingelzeit	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten. Wenn der Sachbearbeiter den Anruf entgegennimmt oder statt dessen einen anderen Anruf tätigt, wird I_RINGTIME nicht weiter akkumuliert. RINGTIME ist die Zeit, die ein Anrufer unabhängig von Sachbearbeiteraktivitäten mit Klingeln verbringt.	sum(I_RINGTIME)

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst.-Zeit (Ank.)	Gesamte Zeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit ankommenden Nebenstellenanrufen verbracht hat.	sum(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), sum(<EXT_IN_TIME>
Nst.-Zeit (Abg.)	Gesamte Zeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht hat.	sum(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), sum< EXT_OUT_TIME>
Verf. Zeit (BEREIT)	Gesamtzeit innerhalb der angegebenen Berichtszeit, in der ein Sachbearbeiter ACD-Anrufe in einem Split/Skill entgegennehmen konnte.	sum(TI_AVAILTIME)
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die ein Sachbearbeiter im AUX-Zustand und mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen in allen Splits/Skills während des Berichtszeitraums verbracht haben.	sum(TI_AUXTIME)
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter entgegengenommen hat.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Nst.-Anr. (Ank.)	Anzahl der ankommenden Nebenstellenanrufe, die der Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen hat. Dazu zählen auch die Anrufe, die beim Sachbearbeiter in den folgenden Arbeitsmodi eingegangen sind: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS) und sum(<EXT_CALL_IN>)
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl von abgehenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die der Sachbearbeiter in folgenden Arbeitsmodi getätigt hat: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWOUTCALLS) + sum(AUXOUTCALLS), <EXT_CALL_OUT>, sum <EXT_CALL_OUT>

Bericht „Sachbearbeiter: Ereigniszählung"

Der Sachbearbeiterbericht „Ereigniszählung" zeigt an, wie häufig ein Sachbearbeiter für alle Splits/Skills eine Ereigniszählung ausgelöst hat. Eine Ereigniszählung kann die verschiedensten Anruf-Ereignisse umfassen, wie z. B. erfolgreicher Verkauf, Anruf von einer bestimmten Personengruppe oder eine Antwort auf eine Werbeaktion. CMS zeichnet jedesmal, wenn der Sachbearbeiter während eines ACD-Anrufes oder in anrufbezogener ACW-Zeit an seinem Sprachterminal eine Ereigniszählung auslöst, ein Ereignis auf. Die Arbeitsweise dieser Funktion hängt von der Art der Ereignisadministration im Kommunikations-System ab.

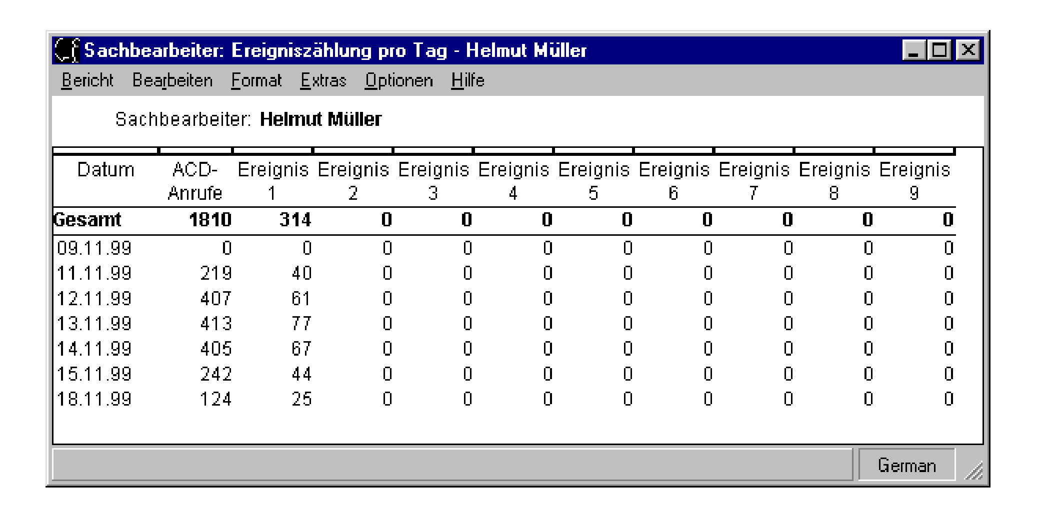
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Ereigniszählung" ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht oder Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: Ereigniszählung" sind in den Tabellen „hagent" (Intervallbericht), „dagent" (Tagesbericht), „wagent" (Wochenbericht) und „magent" (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Sachbearbeiter-Berichte. Wählen Sie einen Sachbearbeiter, der im Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Ereigniszählung"

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Ereigniszählung":



Datum	ACD-Anrufe	Ereignis 1	Ereignis 2	Ereignis 3	Ereignis 4	Ereignis 5	Ereignis 6	Ereignis 7	Ereignis 8	Ereignis 9
Gesamt	**1810**	**314**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
09.11.99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.11.99	219	40	0	0	0	0	0	0	0	0
12.11.99	407	61	0	0	0	0	0	0	0	0
13.11.99	413	77	0	0	0	0	0	0	0	0
14.11.99	405	67	0	0	0	0	0	0	0	0
15.11.99	242	44	0	0	0	0	0	0	0	0
18.11.99	124	25	0	0	0	0	0	0	0	0

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: Ereigniszählung“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
Sachbearbeiter-name	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Zeit (nur Intervallberichte)	Zeitintervall, für das dieser Bericht Daten anzeigt. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen. **Hinweis:** Dies ist das Intervall, für welches Zählungen addiert wurden.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die dieser Sachbearbeiter während des Berichtszeitraums angenommen hat.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Ereigniszählung 1**...**9	Gibt an, wie oft der Sachbearbeiter während des Berichtszeitraums die verschiedenen Ereignistasten gedrückt hat.	sum(EVENT1)**...**sum(EVENT9)

Bericht „Sachbearbeiter: Grafik der täglich aufgewendeten Zeiten“

Dieser Bericht enthält abgeschlossene Daten und Statistiken über den betreffenden Sachbearbeiter.

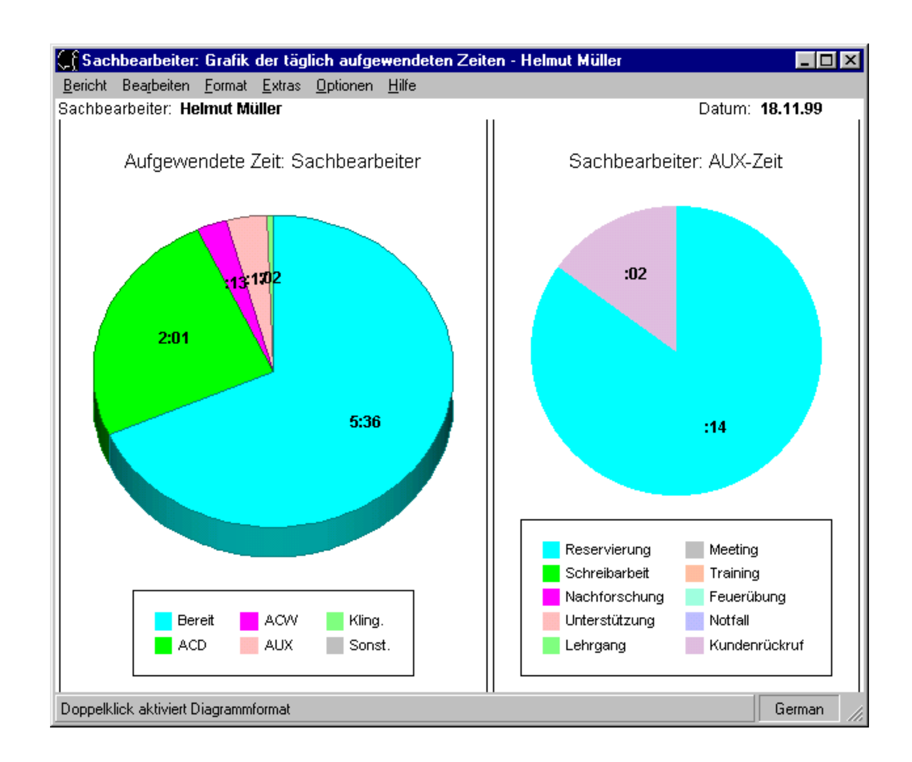
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht kann nur als Tagesbericht erstellt werden.
- Dieser Bericht ist bei allen Kommunikations-Systemversionen verfügbar. Der Inhalt dieses Berichts hängt von der Version des Kommunikations-Systems ab, auf dem er ausgeführt wird.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: Grafik der täglich aufgewendeten Zeiten“ werden in der Tabelle cagent (Tagesbericht) gespeichert.
- Call Center-Supervisors können mit diesem Bericht ermitteln, wieviel Zeit ein Sachbearbeiter an einem bestimmten Tag mit ACD-Anrufen, in BEREIT, in ACW, in AUX usw. verbracht hat. Mit Hilfe dieses Berichts kann der Supervisor feststellen, wieviel Zeit ein Sachbearbeiter für jeden Ursachencode dieses Call Centers im AUX-Zustand verbracht hat.
- Folgendes Beispiel des Berichts zeigt die Daten, die für ein Kommunikations-System mit EAS enthalten sind:
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Grafik der täglich aufgewendeten Zeiten“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeiter: Grafik der täglich aufgewendeten Zeiten“:



Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: Grafik der täglich aufgewendeten Zeiten“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter	Name des Sachbearbeiters (oder Login-ID, wenn in der Datenbank keine Namen zugeordnet wurden).	syn(LOGID)
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
BEREIT (AVAIL)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter für Split/Skill-Anrufe bzw. direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe in allen Splits/Skills „verfügbar" war.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter für diesen SPLIT mit ACD-Gesprächen beschäftigt war.	sum (<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt war. Dieser Wert enthält ACW für Split/Skill-ACD-Anrufe sowie auch ACW, die nicht mit dem Anruf assoziiert war.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
AUX	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills im AUX-Zustand oder in AUXINCALLS bzw. AUXOUTCALLS war.	sum(TI_AUXTIME)
KLINGELN (RING)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten.	sum(I_RINGTIME)
Ursachencode 0	Zeit, die der Sachbearbeiter mit Ursachencode „0" (Null) im AUX-Zustand verbracht hat. Dies ist die Zeit, die in Kommunikations-Systemen mit aktivierten Ursachencodes im Status „System AUX" verbracht wird. Entspricht TI_AUXTIME bei Kommunikations-Systemen ohne AUX-Ursachencodes. TI_ steht für die Zeit, die nur für den Split oder Skill gespeichert wurde, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war. TI_-Zeit muß für alle Skills summiert werden, in denen sich die Sachbearbeiter anmelden können, falls sich die Anmeldereihenfolge innerhalb des Datenerfassungsintervalls ändert.	sum(TI_AUXTIME)

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Ursachencodes 1-9	Die Zeit, die ein Sachbearbeiter mit einem der Ursachencodes 1 bis 9 in AUX verbracht hat. TI_ steht für die Zeit, die nur für den Split oder Skill gespeichert wurde, in dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet ist. TI_-Zeit muß für alle Skills summiert werden, in denen sich die Sachbearbeiter anmelden können, falls sich die Anmeldereihenfolge innerhalb des Datenerfassungsintervalls ändert.	sum(TI_AUXTIME1-9)
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills sonstige Arbeiten verrichtet hat. TI_OTHERTIME wird akkumuliert, wenn ein Sachbearbeiter einen beliebigen Anruf auf Halten setzt, während er sich im AUTO IN- oder MANUAL IN-Modus befindet und keine andere Tätigkeit ausführt, wenn der Sachbearbeiter gewählt hat, um einen Anruf auszuführen oder eine Funktion zu aktivieren, oder wenn ein Nebenstellenanruf klingelte, während keine andere Tätigkeit ausgeführt wurde. TI_OTHERTIME wird für den Zeitraum erfaßt, nachdem die Verbindung mit dem Kommunikations-System hergestellt ist oder nachdem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, jedoch noch bevor CMS vom Kommunikations-System über den Status des Sachbearbeiters informiert wird. „TI_“ steht für die Zeit, die nur für den Split oder Skill gespeichert wurde, in dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet ist. „TI_“-Zeit muß für alle Splits/Skills summiert werden, in denen sich die Sachbearbeiter anmelden können, falls sich die Anmeldereihenfolge innerhalb des Datenerfassungsintervalls ändert.	sum(TI_OTHERTIME)

Bericht „Sachbearbeitergruppe: Anwesenheit“

Der Bericht „Sachbearbeitergruppe: Angemeldete Zeit“ faßt folgende Angaben zusammen: Angemeldete Zeit, ACD-Zeit, ACW-Zeit, AUX-Zeit, Zeit im Klingelstatus, Nebenstellen-Zeit, verfügbare Zeit und die Anzahl der Anrufe, die jeder Sachbearbeiter in einer Sachbearbeitergruppe im Berichtszeitraum bearbeitet.

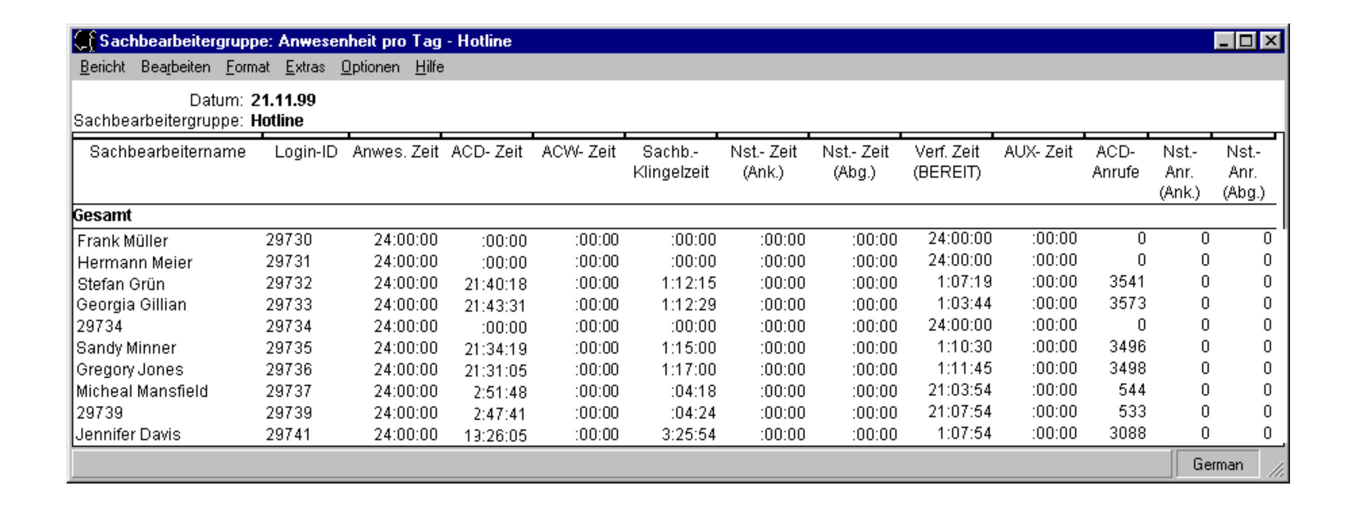
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Sachbearbeitergruppe: Anwesenheit“ steht als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht zur Verfügung.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeitergruppe: Anwesenheit“ werden in den Tabellen „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Die Berichtsspalte „Gesamt“ zeigt die Summen für alle Sachbearbeiter in der gewählten Gruppe an. Individuelle Sachbearbeitereinträge in diesem Bericht zeigen die Summen für einen bestimmten Sachbearbeiter.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeitergruppen: Anwesenheit“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Sachbearbeitergruppen-Anwesenheitsbericht:



Sachbearbeitergruppe: Anwesenheit pro Tag - Hotline

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **21.11.99**
Sachbearbeitergruppe: **Hotline**

Sachbearbeitername	Login-ID	Anwes. Zeit	ACD- Zeit	ACW- Zeit	Sachb.- Klingelzeit	Nst.- Zeit (Ank.)	Nst.- Zeit (Abg.)	Verf. Zeit (BEREIT)	AUX- Zeit	ACD- Anrufe	Nst.- Anr. (Ank.)	Nst.- Anr. (Abg.)
Gesamt												
Frank Müller	29730	24:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	24:00:00	:00:00	0	0	0
Hermann Meier	29731	24:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	24:00:00	:00:00	0	0	0
Stefan Grün	29732	24:00:00	21:40:18	:00:00	1:12:15	:00:00	:00:00	1:07:19	:00:00	3541	0	0
Georgia Gillian	29733	24:00:00	21:43:31	:00:00	1:12:29	:00:00	:00:00	1:03:44	:00:00	3573	0	0
29734	29734	24:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	24:00:00	:00:00	0	0	0
Sandy Minner	29735	24:00:00	21:34:19	:00:00	1:15:00	:00:00	:00:00	1:10:30	:00:00	3496	0	0
Gregory Jones	29736	24:00:00	21:31:05	:00:00	1:17:00	:00:00	:00:00	1:11:45	:00:00	3498	0	0
Micheal Mansfield	29737	24:00:00	2:51:48	:00:00	:04:18	:00:00	:00:00	21:03:54	:00:00	544	0	0
29739	29739	24:00:00	2:47:41	:00:00	:04:24	:00:00	:00:00	21:07:54	:00:00	533	0	0
Jennifer Davis	29741	24:00:00	13:26:05	:00:00	3:25:54	:00:00	:00:00	1:07:54	:00:00	3088	0	0

German

Beschreibung des Sachbearbeitergruppen-Anwesenheitsberichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Sachbearbeiter-gruppe	Name der Sachbearbeitergruppe. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	Weder Datenbankelement noch Berechnung.
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Sachbearbeiter-name	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung jedes Sachbearbeiters.	LOGID
Sachbearbeiter	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters.	LOGID
Angemeldete Zeit	Die Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum in einem Split/Skill angemeldet war. Die Zeit, während der keine Verbindung zum Kommunikations-System bestand, wird nicht berücksichtigt.	sum(TI_STAFFTIME)
ACD-Zeit	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit allen Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufen verbracht haben.	I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Sachbearb.-Klingelzeit	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der bei den Sachbearbeitern Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten. Wenn der Sachbearbeiter den Anruf entgegennimmt oder statt dessen einen anderen Anruf tätigt, wird I_RINGTIME nicht weiter akkumuliert. RINGTIME ist die Zeit, die ein Anrufer unabhängig von Sachbearbeiteraktivitäten mit Klingeln verbringt.	sum(I_RINGTIME)
Nst.-Zeit (Ank.)	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter der Gruppe im Berichtszeitraum mit ankommenden Nebenstellenanrufen verbracht haben.	I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), sum(<EXT_IN_TIME>)

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst.-Zeit (Abg.)	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht haben.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), sum(<EXT_OUT_TIME>)
Verf. Zeit (BEREIT)	Gesamtzeit innerhalb der Berichtszeit, in der die Sachbearbeiter ACD-Anrufe in einem Split/Skill entgegennehmen konnten.	sum(TI_AVAILTIME)
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter im AUX -Zustand oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen in allen Splits/Skills während des Berichtszeitraums verbracht haben.	sum(TI_AUXTIME)
ACD-Anrufe	Gesamtanzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die von den Sachbearbeitern dieser Gruppe während des Berichtszeitraums entgegengenommen wurden und die in der Berichtszeit abgeschlossen wurden.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Nst.-Anr. (Ank.)	Anzahl von ankommenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die beim Sachbearbeiter in den folgenden Arbeitsmodi eingegangen sind: • Auto-In oder Manual-In • ACW-Modus für ACD-Anrufe • ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war • AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die der Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum getätigt hat. Dazu zählen auch die Anrufe, die der Sachbearbeiter in folgenden Arbeitsmodi getätigt hat: • Auto-In oder Manual-In • ACW-Modus für ACD-Anrufe • ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war • AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) sum(<EXT_CALL_OUT>)

Bericht „Sachbearbeitergruppe: AUX“

Der Bericht „Sachbearbeitergruppe: AUX“ zeigt die gesamte angemeldete Zeit, gesamte AUX-Zeit sowie die AUX-Zeit für die einzelnen Ursachencodes und für alle Sachbearbeiter einer Sachbearbeitergruppe.

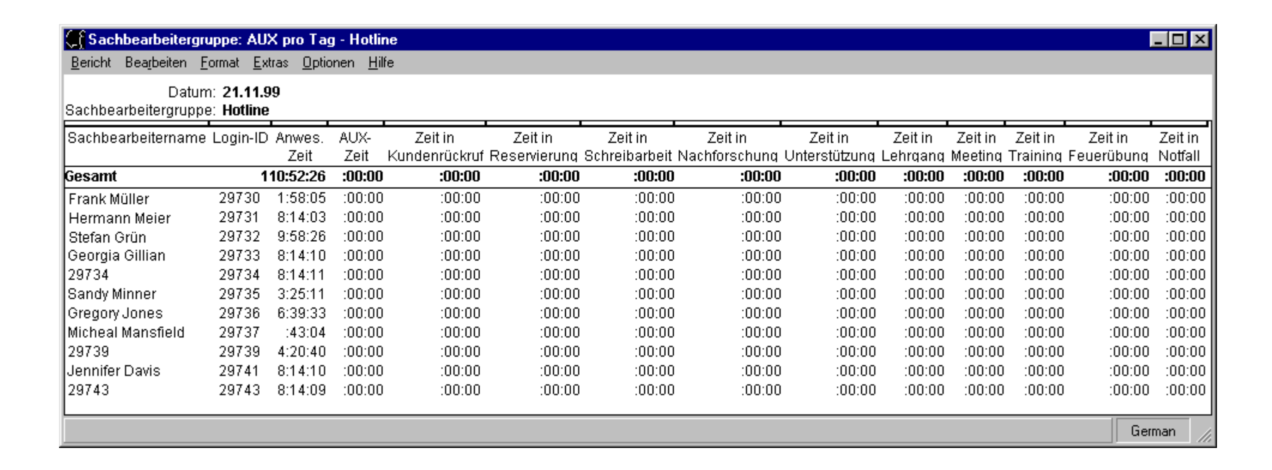
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Sachbearbeitergruppe AUX“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Dieser Bericht ist bei allen Kommunikations-Systemversionen verfügbar. Der Inhalt dieses Berichts hängt von der Version des Kommunikations-Systems ab, auf dem er ausgeführt wird.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeitergruppe: AUX“ werden in den Tabellen „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Im Kommunikations-System müssen die AUX-Ursachencodes aktiviert sein, damit dieser Bericht Aussagekraft erhält.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeitergruppe: AUX“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Sachbearbeitergruppen-AUX-Bericht:



Sachbearbeitergruppe: AUX pro Tag - Hotline

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **21.11.99**
Sachbearbeitergruppe: **Hotline**

Sachbearbeitername	Login-ID	Anwes. Zeit	AUX-Zeit	Zeit in Kundenrückruf	Zeit in Reservierung	Zeit in Schreibarbeit	Zeit in Nachforschung	Zeit in Unterstützung	Zeit in Lehrgang	Zeit in Meeting	Zeit in Training	Zeit in Feuerübung	Zeit in Notfall
Gesamt		**110:52:26**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**
Frank Müller	29730	1:58:05	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Hermann Meier	29731	8:14:03	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Stefan Grün	29732	9:58:26	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Georgia Gillian	29733	8:14:10	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
29734	29734	8:14:11	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Sandy Minner	29735	3:25:11	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Gregory Jones	29736	6:39:33	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Micheal Mansfield	29737	:43:04	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
29739	29739	4:20:40	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
Jennifer Davis	29741	8:14:10	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00
29743	29743	8:14:09	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00

German

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeitergruppe: AUX“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
Sachbearbeiter-gruppe	Name der Sachbearbeitergruppe Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	Weder Datenbankelement noch Berechnung.
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Sachbearbeiter	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters.	syn(LOGID)
Login-ID	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters.	LOGID
Angemeldete Zeit	Die Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum in einem Split/Skill angemeldet war. Die Zeit, während der keine Verbindung zum Kommunikations-System bestand, wird nicht berücksichtigt.	sum(TI_STAFFTIME)
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter im AUX -Zustand in allen Splits/Skills während des Berichtszeitraums verbracht haben.	sum(TI_AUXTIME)
Zeit in 0	Zeit, die der Sachbearbeiter in AUX mit dem Ursachencode 0 (null) verbracht hat. Dies ist die Zeit, die in Kommunikations-Systemen mit aktivierten Ursachencodes im Status „System AUX“ verbracht wird. Entspricht TI_AUXTIME bei Kommunikations-Systemen ohne AUX-Ursachencodes.	sum(TI_AUXTIME0)
Zeit in 1...9	Die Zeit, die ein Sachbearbeiter unter einem der Ursachencodes 1-9 in AUX verbracht hat.	sum(TI_AUXTIME1) ... sum(TI_AUXTIME9)

Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“

Im Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“ werden die Tagesaktivitäten jedes Sachbearbeiters in einer bestimmten Gruppe zusammengefaßt. Sachbearbeiter einer Gruppe können ähnliche Merkmale, wie z. B. „neu eingestellt“ oder „gleiches Aufgabengebiet“, aufweisen, oder aber sie gehören zu einer leichter zu verwaltenden Untereinheit eines Skills. Mit Hilfe dieses Berichtes können Sie Sachbearbeiter innerhalb einer von Ihnen zusammengestellten Gruppe vergleichen. Dieser Bericht zeigt die Summen für jeden Sachbearbeiter in der Gruppe aus allen Splits/Skills an, für die sich der Sachbearbeiter innerhalb des Berichtszeitraums angemeldet hat. Dieser Bericht enthält Daten über die allgemeine Belegung der ausgewählten Sachbearbeitergruppe in Prozent, sowohl mit und ohne Nacharbeit.

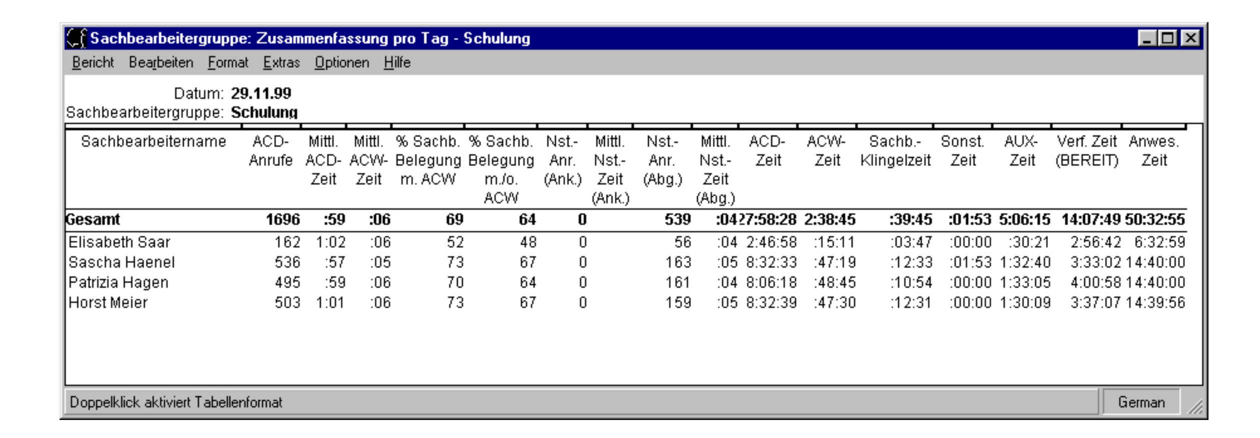
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“ werden in den Tabellen „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie eine Sachbearbeitergruppe aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“:



Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung pro Tag - Schulung

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **29.11.99**
Sachbearbeitergruppe: **Schulung**

Sachbearbeitername	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	% Sachb. Belegung m. ACW	% Sachb. Belegung m./o. ACW	Nst.-Anr. (Ank.)	Mittl. Nst.-Zeit (Ank.)	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	ACD-Zeit	ACW-Zeit	Sachb.-Klingelzeit	Sonst. Zeit	AUX-Zeit	Verf. Zeit (BEREIT)	Anwes. Zeit
Gesamt	**1696**	**:59**	**:06**	**69**	**64**	**0**		**539**	**:04**	**27:58:28**	**2:38:45**	**:39:45**	**:01:53**	**5:06:15**	**14:07:49**	**50:32:55**
Elisabeth Saar	162	1:02	:06	52	48	0		56	:04	2:46:58	:15:11	:03:47	:00:00	:30:21	2:56:42	6:32:59
Sascha Haenel	536	:57	:05	73	67	0		163	:05	8:32:33	:47:19	:12:33	:01:53	1:32:40	3:33:02	14:40:00
Patrizia Hagen	495	:59	:06	70	64	0		161	:04	8:06:18	:48:45	:10:54	:00:00	1:33:05	4:00:58	14:40:00
Horst Meier	503	1:01	:06	73	67	0		159	:05	8:32:39	:47:30	:12:31	:00:00	1:30:09	3:37:07	14:39:56

Doppelklick aktiviert Tabellenformat — German

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung"

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
Sachbearbeiter-gruppe	Name der Sachbearbeitergruppe Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	Weder Datenbankelement noch Berechnung.
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Sachbearbeiter-name	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters.	syn(LOGID)
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter während des Intervalls angenommen und abgeschlossen hat. Diese Summe umfaßt auch O_ACDCALLS, wenn das „Outbound Call Management (OCM)" auf ASAI geschaltet ist. (O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS (ACD-Anrufen), die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (Automatische Telefonwahl/Predictive Dialing)).	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum<TOTAL_ACDCALLS>
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die der Sachbearbeiter für diesen Split/Skill mit im angegebenen Zeitraum abgeschlossenen ACD-Gesprächen (direkte Sachbearbeiteranrufe eingeschlossen) verbracht hat.	sum(TOTAL_ACDTIME)/ sum (TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die der Sachbearbeiter im angegebenen Zeitraum mit Nacharbeiten (ACW) der ACD-Gespräche verbracht hat. Verbindungsaktivitäten aus direkter Sachbearbeiteranwahl sind eingeschlossen.	sum(TOTAL_ACWTIME)/ sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
% Sachbearbeiter-belegung mit Nacharbeit	Belegung der ausgewählten Sachbearbeitergruppe insgesamt in Prozent, einschließlich Nacharbeitszeit.	– 100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Sachbearbeiter-belegung ohne Nacharbeit	Belegung der ausgewählten Sachbearbeitergruppe insgesamt in Prozent, ausgenommen Nacharbeitszeit.	– 100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
Nst.-Anr. (Ank.)	Anzahl von ankommenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die beim Sachbearbeiter in den folgenden Arbeitsmodi eingegangen sind: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sumACWINCALLS + AUXINCALLS), sum <EXT_CALL_IN>
Mittl. Nst.-Zeit (Ank.)	Durchschnittliche Dauer der ankommenden Nebenstellenanrufe für diesen Sachbearbeiter.	sumACWINTIME + AUXINTIME)/ sumACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl von abgehenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die der Sachbearbeiter in folgenden Arbeitsmodi getätigt hat: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Durchschnittliche Dauer der abgehenden Nebenstellenanrufe für diesen Sachbearbeiter.	sum(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME) / sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIM_OUT_SUM>
ACD-Zeit	Zeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit allen ACD-Anrufen insgesamt verbracht hat.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter in einem Split/Skill für ACD-Anrufe und direkte ADC-Anrufe verbracht hat, sowie die im ACW-Zustand verbrachte Zeit, die nicht auf einen Anruf bezogen war. Dazu zählt die mit Nebenstellenanrufen verbrachte Zeit.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME) sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Sachbearb.-Klingelzeit	Gesamtzeit, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten.	sum(_RINGTIME)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sonst. Zeit	Zeit, die der Sachbearbeiter mit sonstigen Arbeiten in allen Splits/Skills verbringt. Arbeiten in Auto-In oder Manuell-In werden als „Sonstige“ eingestuft, wenn die Sachbearbeiter folgende Tätigkeiten ausüben: ● einen Anruf auf „Halten“ hatten, während keine andere Aktivität ausgeführt wurde; ● Es wird eine Nummer gewählt, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren ● Es klingelt ein privates Gespräch, während keine andere Aktivität ausgeführt wird. Sachbearbeiterpositionen erscheinen als OTHER, sofort nachdem die Verbindung zum Kommunikations-System hergestellt ist und sofort nachdem die Sachbearbeiter sich angemeldet haben, noch bevor CMS über den Arbeitsstatus des Sachbearbeiters informiert wird.	sum(TI_OTHERTIME)
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter im AUX -Zustand oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen in allen Splits/Skills während des Berichtszeitraums verbracht haben.	sum(TI_AUXTIME)
Verf. Zeit (BEREIT)	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter in einem Split/Skill mit dem Warten auf ACD-Anrufe verbracht hat.	sum(TI_AVAILTIME)
Angemeldete Zeit	Die Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum in einem Split/Skill angemeldet war. Die Zeit, während der keine Verbindung zum Kommunikations-System bestand, wird nicht berücksichtigt.	sum(TI_STAFFTIME)

Sachbearbeiterbericht „Ankommende/Abgehende Anrufe“

Der Sachbearbeiterbericht „Ankommend/Abgehend“ ist eine detaillierte Aufschlüsselung der ankommenden und abgehenden Anrufe, die von einem Sachbearbeiter bearbeitet werden. Der Bericht bildet eine Gesamtsumme aus allen Splits oder Skills, in denen der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum angemeldet war.

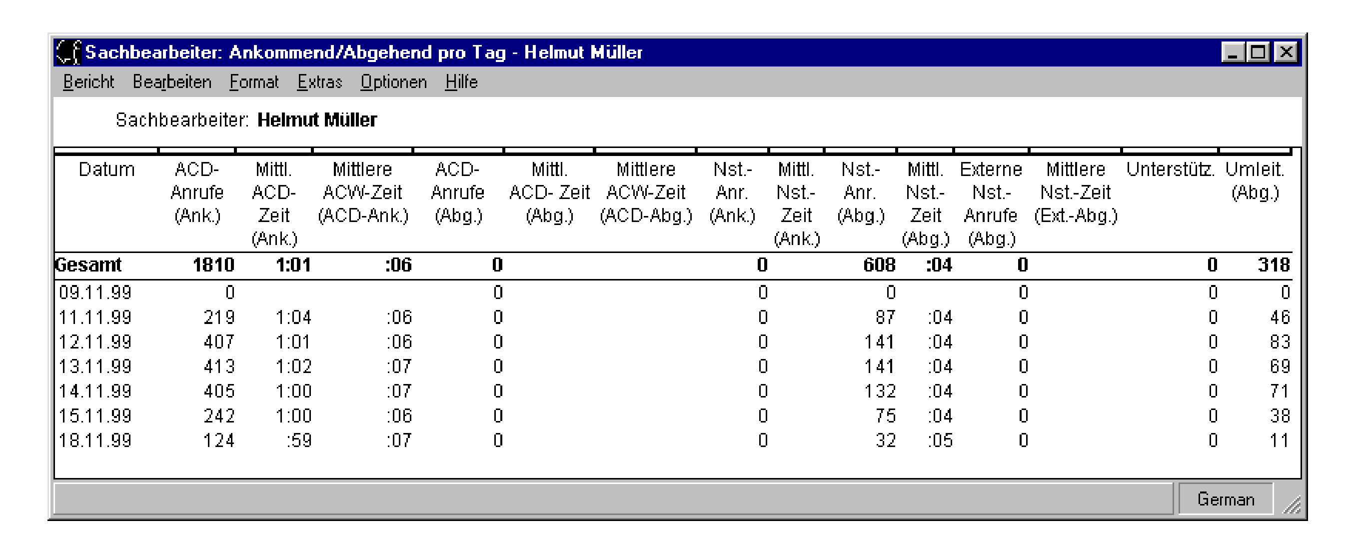
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Sachbearbeiter-Bericht „Ankommende/Abgehende Anrufe“ sind in den Tabellen „hagent“ (Intervallbericht), „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- In den Spalten „ACD (Abg.)“ werden nur Daten angezeigt, wenn Sie über die ASAI-Anwendung „Outbound Call Management“ verfügen.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Sachbearbeiterbericht „Ankommende/Abgehende Anrufe“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Ankommende/Abgehende Anrufe“:



Sachbearbeiter: Ankommend/Abgehend pro Tag - Helmut Müller

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Sachbearbeiter: **Helmut Müller**

Datum	ACD-Anrufe (Ank.)	Mittl. ACD-Zeit (Ank.)	Mittlere ACW-Zeit (ACD-Ank.)	ACD-Anrufe (Abg.)	Mittl. ACD- Zeit (Abg.)	Mittlere ACW-Zeit (ACD-Abg.)	Nst.-Anr. (Ank.)	Mittl. Nst.-Zeit (Ank.)	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Externe Nst.-Anrufe (Abg.)	Mittlere Nst.-Zeit (Ext.-Abg.)	Unterstütz.	Umleit. (Abg.)
Gesamt	**1810**	**1:01**	**:06**	**0**			**0**		**608**	**:04**	**0**		**0**	**318**
09.11.99	0			0			0		0		0		0	0
11.11.99	219	1:04	:06	0			0		87	:04	0		0	46
12.11.99	407	1:01	:06	0			0		141	:04	0		0	83
13.11.99	413	1:02	:07	0			0		141	:04	0		0	69
14.11.99	405	1:00	:07	0			0		132	:04	0		0	71
15.11.99	242	1:00	:06	0			0		75	:04	0		0	38
18.11.99	124	:59	:07	0			0		32	:05	0		0	11

German

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: Ankommende/Abgehende Anrufe“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	sum(ACD)
Zeit (nur Intervallberichte)	Zeitintervall, für das dieser Bericht Daten anzeigt. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Ankommende ACD-Anrufe	Gesamtzahl aller ankommenden ACD-Anrufe, die dieser Sachbearbeiter im Berichtszeitraum abgeschlossen hat.	(sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS - O_ACDCALLS)), <INBOUND_ACDCALLS>
Mittl. ACD- Zeit (Ank.)	Durchschnittliche Länge aller ankommenden ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum abgeschlossen hat.	sum(ACDTIME+ DA_ACDTIME-O_ACDTIME)/sum(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- O_ACDCALLS)
Mittl. ACW- Zeit (Ankommende ACD-Anrufe)	Durchschnittliche Dauer aller ACW-Sitzungen dieses Sachbearbeiters für ankommende ACD-Anrufe, die im Berichtszeitraum abgeschlossen wurden. Verbindungsaktivitäten aus direkter Sachbearbeiteranwahl sind eingeschlossen.	sum(ACWTIME + DA_ACWTIME - O_ACWTIME)/ sum(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- OACDCALLS)
ACD-Anrufe (Abg.)	Gesamtzahl aller abgehenden ACD-Anrufe, die dieser Sachbearbeiter im Berichtszeitraum abgeschlossen hat.	sum(O_ACDCALLS)
Mittlere abgehende ACD-Zeit	Durchschnittliche Dauer aller abgehenden ACD-Anrufe, die dieser Sachbearbeiter im Berichtszeitraum abgeschlossen hat.	sum(O_ACDTIME) / sum(O_ACDCALLS)

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Mittl. ACW-Zeit (Abgehende ACD-Anrufe)	Durchschnittliche Dauer aller ACW-Sitzungen dieses Sachbearbeiters für abgehende ACD-Anrufe, die im Berichtszeitraum abgeschlossen wurden. Verbindungsaktivitäten aus direkter Sachbearbeiteranwahl sind eingeschlossen.	sum(O_ACWTIME) / sum(O_ACDCALLS)
Nst.-Anr. (Ank.)	Anzahl von ankommenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die beim Sachbearbeiter in den folgenden Arbeitsmodi eingegangen sind: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), sum<EXT_CALL_IN>
Mittl. Nst.-Zeit (Ank.)	Durchschnittliche Länge der ankommenden Nebenstellenanrufe für diesen Sachbearbeiter.	sum((ACWINTIME + AUXINTIME) / sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS))
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl von abgehenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die der Sachbearbeiter in folgenden Arbeitsmodi getätigt hat: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Durchschnittliche Dauer der abgehenden Nebenstellenanrufe für diesen Sachbearbeiter.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/ sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Externe Nst.-Anrufe (Abg.)	Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die dieser Sachbearbeiter während der ACW- bzw. AUX-Zeit zu externen Teilnehmern geführt hat. (Dazu zählen keine DA_ACWOFFCALLS.)	sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)
Mittlere Nst.-Zeit (Ext.-Abg.)	Durchschnittliche Dauer der Gespräche, die dieser Sachbearbeiter während der ACW-Sitzungen oder der AUX-Arbeit mit Teilnehmern außerhalb des Kommunikations-Systems geführt hat.	sum(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME)/ sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)
Unterstütz.	Anzahl der Anrufe, die von diesem Sachbearbeiter während des Berichtszeitraums an den Supervisor weitergegeben wurden.	sum(ASSISTS)
Umleit. (Abg.)	Anzahl der von diesem Sachbearbeiter während des angegebenen Zeitraums auf ein anderes Ziel umgeleiteten Anrufe.	sum(TRANSFERRED)

Bericht „Sachbearbeiter: Login/Logout (Skill)“

Der Sachbearbeiterbericht „Login/Logout (Skill)“ zeigt die Häufigkeit, mit der sich Sachbearbeiter in einem bestimmten Skill an- und Nicht angemeldet (UNSTAFF) haben, die dazugehörigen Ursachencodes (falls vorhanden) und die Skills, mit denen sich die Sachbearbeiter an- und Nicht angemeldet (UNSTAFF) haben.

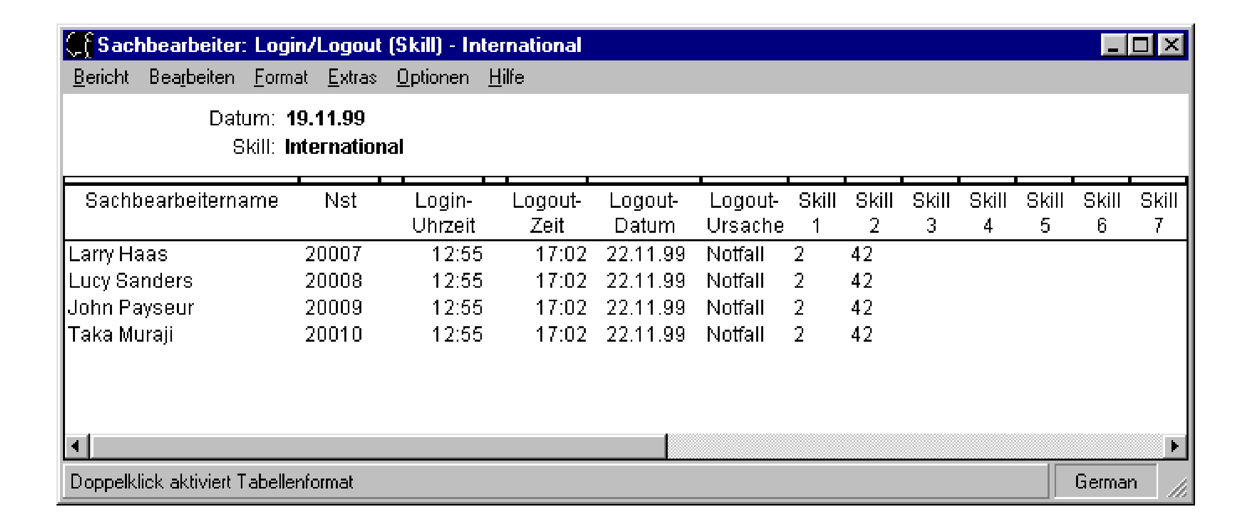
Basisinformationen über diesen Bericht

Wenn Sie ein Kommunikations-System mit aktivierter EAS-Funktion einsetzen, wird bei Ihnen der hier beschriebene Bericht angezeigt. Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser neue Bericht zeigt Logout-Ursachencodes an.
- Dieser neue Bericht zeigt bis zu 15 Skills an.
- Dieser neue Bericht kann individuell verändert werden, so daß mehr oder weniger Skills angezeigt werden und die Skill-Levels direkt auf dem CMS-Server hinzugefügt werden können.
- Der Bericht „Login/Logout (Skill)“ kann nur als Tagesbericht erstellt werden.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeitergruppe: Zusammenfassung“ werden in der Tabelle haglog gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Login/Logout (Skill)“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Login/Logout (Skill)“:



Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: Login/Logout (Skill)“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Datum, für das der Bericht erstellt wurde. Der Bericht umfaßt Daten für Sachbearbeiter, die an diesem Datum angemeldet waren.	ROW_DATE
Skill	Name oder Nummer des Skills (ausgewählt im Berichtseingabefenster).	syn(SPLIT)
Nst	Die Nebenstelle, an der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTN
Login-Uhrzeit	Die Uhrzeit, zu der sich der Sachbearbeiter mit der betreffenden Skill-Gruppe angemeldet hat.	LOGIN

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Logout-Zeit	Uhrzeit, zu der sich der Sachbearbeiter Nicht angemeldet (UNSTAFF) hat oder aus der betreffenden Skill-Gruppe Nicht angemeldet (UNSTAFF) wurde.	LOGOUT
Logout-Datum	Das Datum, zu dem sich der Sachbearbeiter von der betreffenden Skill-Gruppe Nicht angemeldet (UNSTAFF) hat.	LOGOUT_DATE
Logout-Ursache	Die Ursache für das Abmelden.	LOGOUTREASON
Skills 1–15	Die ersten 15 Skills, mit denen sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	SPLIT, LOGONSKILL2-15

Bericht „Sachbearbeiter Login/Logout (Split)“

Der Sachbearbeiterbericht „Login/Logout (Split) “ zeigt die Login- und Logout-Zeiten für Sachbearbeiter in einem Split an einem bestimmten Tag an.

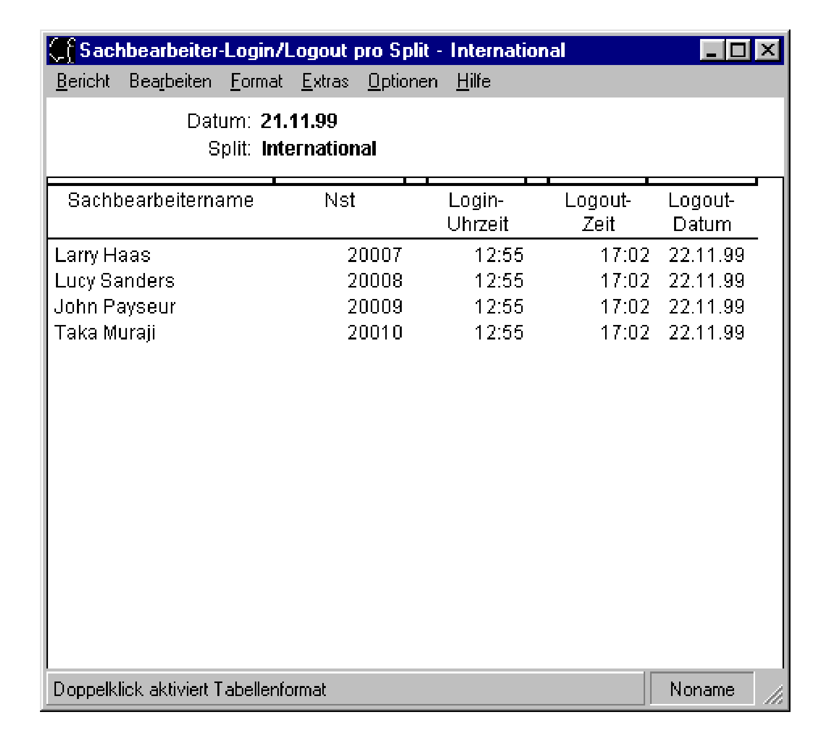
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht kann nur als Tagesbericht erstellt werden.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: Loging/Logout (Split)“ werden in der Tabelle „haglog“ gespeichert.
- Dieser Bericht wird bei Kommunikations-Systemen ohne EAS angezeigt.
- Diese Berichtsart akzeptiert Split-Nummern von 1 bis 600 bei Kommunikations-Systemen neuerer Versionen.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter Login/Logout (Split)“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Login/Logout (Split)“:



Sachbearbeitername	Nst	Login-Uhrzeit	Logout-Zeit	Logout-Datum
Larry Haas	20007	12:55	17:02	22.11.99
Lucy Sanders	20008	12:55	17:02	22.11.99
John Payseur	20009	12:55	17:02	22.11.99
Taka Muraji	20010	12:55	17:02	22.11.99

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: Login/Logout (Split)“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Tag, für den in diesem Bericht Daten angezeigt werden. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
Split	Name oder Nummer des Splits (ausgewählt im Bericht-Eingabefenster).	syn(SPLIT)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Sachbearbeiter-name	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters.	syn(LOGID)
Nst.	Die gemessene Nebenstelle, an der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTN
Login-Uhrzeit	Uhrzeit, zu der sich der Sachbearbeiter in diesem Split angemeldet hat.	LOGIN
Logout-Zeit	Uhrzeit, zu der sich der Sachbearbeiter aus diesem Split Nicht angemeldet (UNSTAFF) hat.	LOGOUT
Logout-Datum	Datum, an dem sich der Sachbearbeiter aus diesem Split Nicht angemeldet (UNSTAFF) hat.	LOGOUT_DATE

Bericht „Sachbearbeiter: Split/Skill“

Der Sachbearbeiterbericht „Split/Skill“ zeigt die Leistung eines einzelnen Sachbearbeiters pro Split oder Skill an.

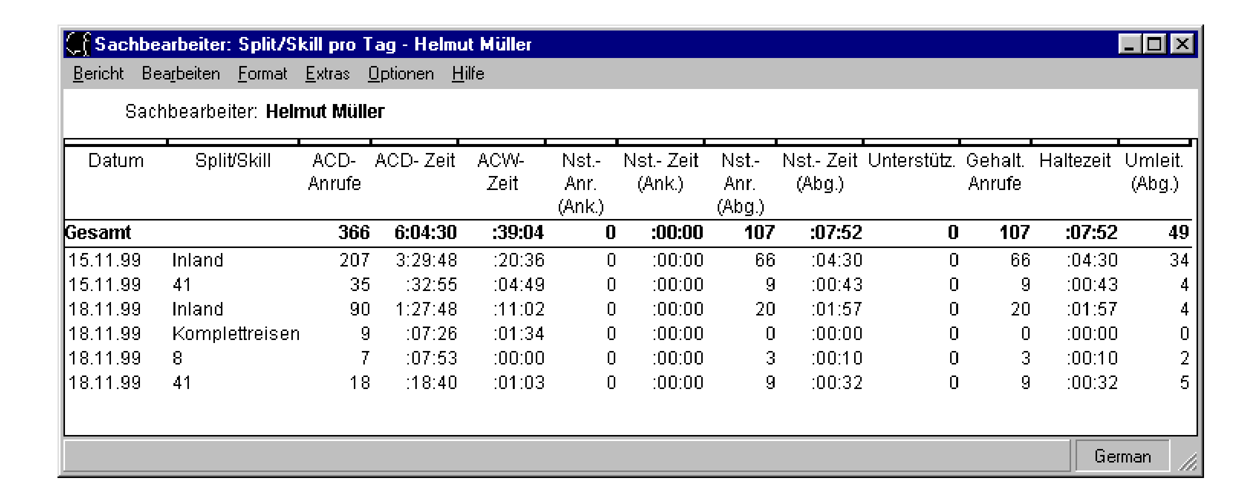
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Sachbearbeiter-Split/Skill-Bericht ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: Split/Skill“ sind in den Tabellen „hagent“ (Intervallbericht), „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Jede Zeile im Bericht zeigt die Summe der angegebenen Zeiträume für einen bestimmten Split/Skill, in dem der Sachbearbeiter angemeldet war. In der Spalte „Gesamt:“ wird die Summe aller Splits oder Skills dieses Sachbearbeiters für den gesamten Tag angezeigt.
- Gesprächszeiten werden nicht als Durchschnittswerte, sondern als Summen angezeigt.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Sachbearbeiter-Split/Skill-Bericht

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „Sachbearbeiter: Split/Skill“:



Sachbearbeiter: Split/Skill pro Tag - Helmut Müller

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Sachbearbeiter: **Helmut Müller**

Datum	Split/Skill	ACD-Anrufe	ACD- Zeit	ACW-Zeit	Nst.-Anr. (Ank.)	Nst.- Zeit (Ank.)	Nst.-Anr. (Abg.)	Nst.- Zeit (Abg.)	Unterstütz.	Gehalt. Anrufe	Haltezeit	Umleit. (Abg.)
Gesamt		**366**	**6:04:30**	**:39:04**	**0**	**:00:00**	**107**	**:07:52**	**0**	**107**	**:07:52**	**49**
15.11.99	Inland	207	3:29:48	:20:36	0	:00:00	66	:04:30	0	66	:04:30	34
15.11.99	41	35	:32:55	:04:49	0	:00:00	9	:00:43	0	9	:00:43	4
18.11.99	Inland	90	1:27:48	:11:02	0	:00:00	20	:01:57	0	20	:01:57	4
18.11.99	Komplettreisen	9	:07:26	:01:34	0	:00:00	0	:00:00	0	0	:00:00	0
18.11.99	8	7	:07:53	:00:00	0	:00:00	3	:00:10	0	3	:00:10	2
18.11.99	41	18	:18:40	:01:03	0	:00:00	9	:00:32	0	9	:00:32	5

German

Beschreibung des Sachbearbeiter-Split/Skill-Berichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Sachbearbeiter	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervall, für das dieser Bericht Daten anzeigt. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, bei denen der Sachbearbeiter im angegebenen Zeitraum angemeldet war und für den Daten angezeigt werden.	syn(SPLIT)
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Die Summe umfaßt auch abgehende ACD-Anrufe (O_ACDCALLS), wenn die OCM-Anwendung (Outgoing Call Management; OCM) auf ASAI geschaltet ist. (O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS (ACD-Anrufen), die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (Automatische Telefonwahl/Predictive Dialing).)	(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <TOTAL ACDCALLS>
ACD-Zeit	Gesamtzeit, die ein Sachbearbeiter mit Gesprächen mit Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufen für den Split/Skill verbracht hat.	(I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME), <TOTAL I_ACDTIME>
ACW-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtsintervall aufgrund von Split/Skill- und ACD-Anrufen im ACW-Zustand verbracht hat, sowie die ACW-Zeit, die sich nicht auf einen Anruf bezieht.	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), <TOTAL_ACWTIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst.-Anr. (Ank.)	Anzahl von ankommenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die beim Sachbearbeiter in den folgenden Arbeitsmodi eingegangen sind: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	ACWINCALLS+ AUXINCALLS, <EXT_CALL_IN>
Nst.-Zeit (Ank.)	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit ankommenden Nebenstellenanrufen verbracht hat.	I_ACWINTIME+ I_AUXINTIME, <EXT_IN_TIME>
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl von abgehenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die der Sachbearbeiter in folgenden Arbeitsmodi getätigt hat: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS, <EXT_CALL_OUT>
Nst.-Zeit (Abg.)	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht hat.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME, <EXT_OUT_TIME>
Unterstütz.	Gibt an, wie häufig der Split/Skill-Supervisor von einem Sachbearbeiter angerufen wurde, während dieser mit einem Split/Skill-, einem direkten Sachbearbeiter-ACD-Anruf oder mit anrufbezogener ACW (Nacharbeit) beschäftigt war.	ASSISTS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Gehalt. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die der Sachbearbeiter auf Halten gesetzt hat. Gilt für alle Anrufe, die der Sachbearbeiter auf Halten gesetzt hat.	HOLDCALLS
Gesamt-Haltezeit	Gesamtzeit, in der Anrufe durch einen Sachbearbeiter auf Halten gestellt waren. Dies schließt alle Anrufer mit ein.	HOLDTIME
Umleit. (Abg.)	Anzahl der Anrufe, die ein Sachbearbeiter auf ein anderes Ziel umgelegt hat.	TRANSFERRED

Sachbearbeiterbericht: Zusammenfassung

Überblick

Der Bericht „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“ zeigt die Aktivitäten und die Leistung eines Sachbearbeiters für alle Splits oder Skills an, zu denen er gehört. Der Bericht zeigt im angegebenen Berichtszeitraum die Summen für alle Splits oder Skills an, in denen der Sachbearbeiter angemeldet war. Dieser Bericht enthält Daten über die Sachbearbeiterbelegung insgesamt als Prozentsatz der Gesamtarbeitszeit, sowohl mit als auch ohne Nacharbeit.

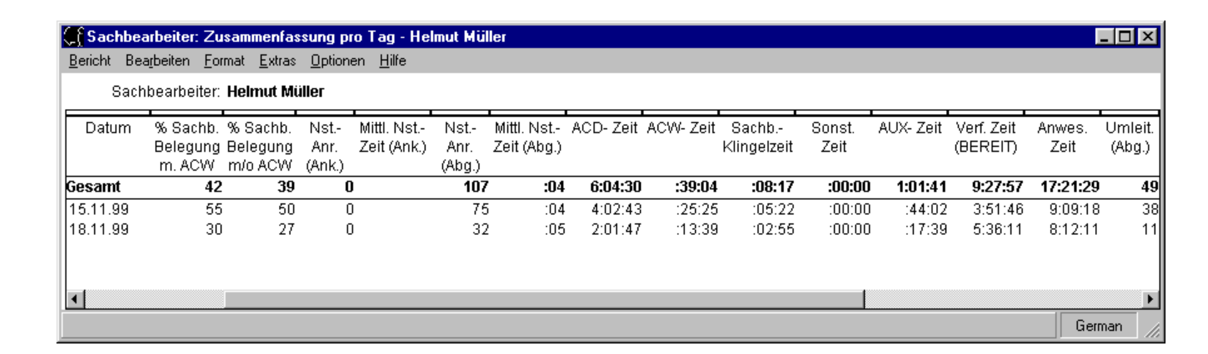
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“ ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“ sind in den Tabellen „hagent“ (Intervallbericht), „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“:



Sachbearbeiter: Zusammenfassung pro Tag - Helmut Müller

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Sachbearbeiter: **Helmut Müller**

Datum	% Sachb. Belegung m. ACW	% Sachb. Belegung m/o ACW	Nst.-Anr. (Ank.)	Mittl. Nst.-Zeit (Ank.)	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	ACD- Zeit	ACW- Zeit	Sachb.-Klingelzeit	Sonst. Zeit	AUX- Zeit	Verf. Zeit (BEREIT)	Anwes. Zeit	Umleit. (Abg.)
Gesamt	**42**	**39**	**0**		**107**	**:04**	**6:04:30**	**:39:04**	**:08:17**	**:00:00**	**1:01:41**	**9:27:57**	**17:21:29**	**49**
15.11.99	55	50	0		75	:04	4:02:43	:25:25	:05:22	:00:00	:44:02	3:51:46	9:09:18	38
18.11.99	30	27	0		32	:05	2:01:47	:13:39	:02:55	:00:00	:17:39	5:36:11	8:12:11	11

German

Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiter: Zusammenfassung“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag) oder Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Sachbearbeiter	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervall, für das dieser Bericht Daten anzeigt. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen. Die Uhrzeit wird im Format hh:mm:ss (Stunden/Minuten/Sekunden) angezeigt.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
ACD-Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe und direkten Sachbearbeiteranrufe, die vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Diese Summe umfaßt auch O_ACDCALLS, wenn das „Outbound Call Management (OCM)“ auf ASAI geschaltet ist. (O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS (ACD-Anrufen), die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (Automatische Telefonwahl/Predictive Dialing).)	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Dauer von ACD-Anrufen dieses Sachbearbeiters (einschließlich direkter Sachbearbeiteranwahl) im angegebenen Zeitraum.	sum(TOTAL_ACDTIME)/sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche ACW-Dauer (Nacharbeit) des Sachbearbeiters. Verbindungsaktivitäten aus direkter Sachbearbeiteranwahl sind eingeschlossen.	sum(TOTAL_ACDTIME)/sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
% Sachbearbeiter-belegung mit Nacharbeit	Der Prozentsatz der Sachbearbeiterbelegung, bei dem die Nacharbeitszeit nach einem Anruf als Arbeitszeit gerechnet wird.	100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
% Sachbearbeiter-belegung ohne Nacharbeit	Der Prozentsatz der Sachbearbeiterbelegung, bei dem die Nacharbeitszeit nach einem Anruf als Freizeit gerechnet wird.	100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
Nst.-Anr. (Ank.)	Anzahl von ankommenden Nebenstellenanrufen, die vom Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum abgeschlossen wurden. Dazu zählen auch die Anrufe, die beim Sachbearbeiter in den folgenden Arbeitsmodi eingegangen sind: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Mittl. Nst.-Zeit (Ank.)	Durchschnittliche Länge der ankommenden Nebenstellenanrufe für diesen Sachbearbeiter.	sum(ACWINTIME + AUXINTIME)/sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die der Sachbearbeiter im betreffenden Zeitraum getätigt hat. Dazu zählen auch die Anrufe, die der Sachbearbeiter in folgenden Arbeitsmodi getätigt hat: ● Auto-In oder Manual-In ● ACW-Modus für ACD-Anrufe ● ACW-Modus, der nicht auf einen Anruf bezogen war ● AUX-Arbeitsmodus	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) sum(<EXT_CALL_OUT>)
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Durchschnittliche Dauer der abgehenden Nebenstellenanrufe für diesen Sachbearbeiter.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/sum (ACWOUTCALLS +AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM>

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Zeit	Zeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit ACD-Anrufen verbracht hat (einschließlich direkter Sachbearbeiteranwahl).	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW-Zeit	Zeit, die der Sachbearbeiter mit anrufbezogenen Tätigkeiten verbracht hat (z. B. ACW-Aktivitäten). Dazu zählen direkte Sachbearbeiter-ACW-Aktivitäten im Berichtszeitraum.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Sachbearb.-Klingelzeit	Zeit, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten. Wenn der Sachbearbeiter den Anruf annimmt oder einen anderen Anruf tätigt, anstatt den klingelnden Anruf anzunehmen, wird die Zählung der I_RINGTIME gestoppt. Dies gilt nur für Kommunikations-Systeme mit Klingelstatus.	sum(I_RINGTIME)
Sonst. Zeit	Zeit, die der Sachbearbeiter mit sonstigen Arbeiten in allen Splits/Skills verbracht hat. Für Kommunikations-Systeme werden Arbeiten im „Auto-In“- oder im „Manual-In“-Modus als „Sonstiges“ eingestuft, wenn die Sachbearbeiter folgende Tätigkeiten ausführen: ● Einen Anruf auf „Halten“ hatten, während keine andere Aktivität ausgeführt wurde; ● Es wird eine Nummer gewählt, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren ● Es klingelt ein privates Gespräch, bei dem keine andere Aktivität ausgeführt wird	sum(TI_OTHERTIME)
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die die Sachbearbeiter im AUX - Zustand oder mit AUXIN/AUXOUT-Anrufen in allen Splits/Skills während des Berichtszeitraums verbracht haben.	sum(TI_AUXTIME)
Verf. Zeit (BEREIT)	Gesamtzeit innerhalb der Berichtszeit, in der die Sachbearbeiter ACD-Anrufe in einem Split/Skill entgegennehmen konnten.	sum(TI_AVAILTIME)

Feld	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Angemeldete Zeit	Die Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter im Berichtszeitraum in einem Split/Skill angemeldet war. Die Zeit, während der keine Verbindung zum Kommunikations-System bestand, wird nicht berücksichtigt.	sum(TI_STAFFTIME)
Umleit. (Abg.)	Anzahl der Anrufe, die vom Sachbearbeiter auf ein anderes Ziel umgeleitet wurden. Für Kommunikations-Systeme werden hiermit alle Anrufe aufgezeichnet, die übertragen wurden.	sum(TRANSFERRED)
Gehalt. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Sachbearbeiter auf Halten gesetzt wurden. Für Kommunikations-Systeme sind dies alle Anrufe, die der Sachbearbeiter auf Halten gesetzt hat.	sum(HOLDCALLS)
Mittl. Halte-Zeit	Durchschnittliche Zeit, in der Anrufe auf Halten gesetzt waren.	sum(HOLDTIME) / sum(HOLDCALLS), <AVG_HOLD_TIME_SUM>

Bericht „Sachbearbeiterprotokollierung nach Standort“

Im Bericht „Sachbearbeiterprotokoll nach Standort“ werden die einzelnen Sachbearbeiteraktivitäten sowie Zeitpunkt nach Sachbearbeiter-Standort-ID aufgelistet. Mit Hilfe dieser Angaben kann beurteilt werden, wie gut die Sachbearbeiter ihre Zeit nutzen.

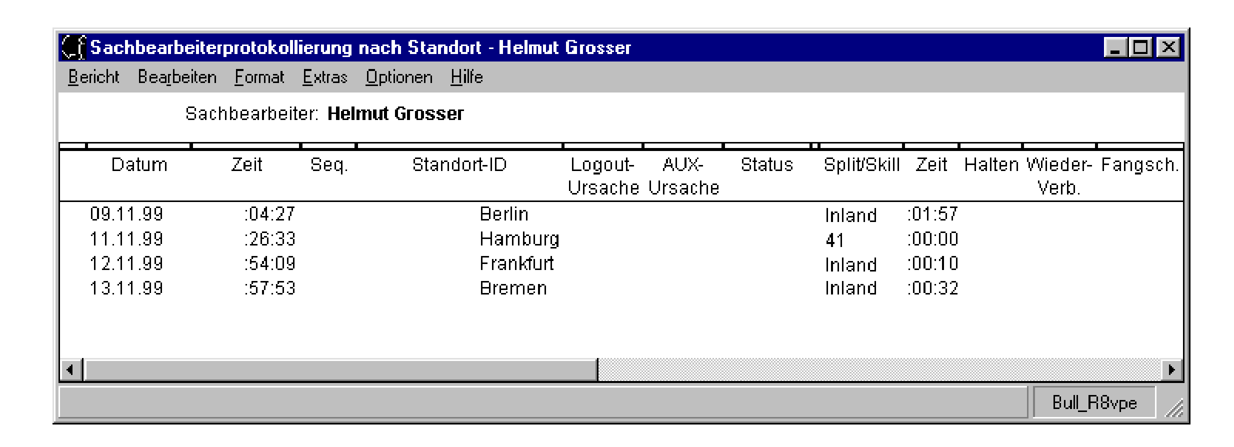
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Unter Sachbearbeiter- und Amtsleitungszustände auf Seite 41 finden Sie eine Liste der Statuswerte für Sachbearbeiter.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Sachbearbeiterprotokollierung nach Standort“ werden in der Tabelle ag_actv gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Sachbearbeiter-Bericht. Wählen Sie einen Sachbearbeiter aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 347.

Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeiterprotokoll nach Standort“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Sachbearbeiterprotokollierung nach Standort“:



Beschreibung des Berichts „Sachbearbeiterprotokoll nach Standort“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearbeiter	Name oder Login-ID des Sachbearbeiters. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(LOGID)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Datum	Der Tag, an dem das Ereignis (Statuswechsel) aufgezeichnet wurde.	ROW_DATE
Zeit	Tageszeit, zu der das Ereignis begann.	EVENT_TIME
Seq.	Sequenznummer des Ereignisses. Sachbearbeiterereignisse, die zur selben Zeit geschehen, erhalten eine aufsteigende sequentielle Numerierung. So kann die Reihenfolge bestimmt werden, in der sie auftreten.	WMODE_SEQ
Standort-ID	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Logout-Ursache	Der Ursachencode, den der Sachbearbeiter beim Abmelden eingegeben hat. Ursachencode 0 (null) gibt an, daß der Sachbearbeiter das Abmelden erzwungen hat, ohne einen Ursachencode einzugeben oder daß er vom System Nicht angemeldet (UNSTAFF) wurde.	syn(LOGOUTREASON)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
AUX-Ursache	Der Ursachencode, den der Sachbearbeiter beim Wechseln in den AUX-Zustand eingegeben hat. Ursachencode 0 (Null) gibt an, daß der Sachbearbeiter keinen Ursachencode eingegeben hat oder daß er vom System in den AUX-Zustand gesetzt wurde.	syn(AUXREASON)
Status	Aktueller Arbeitsstatus für diesen Sachbearbeiter. Die Sachbearbeiter können sich in folgenden Arbeitsstati befinden: LOGIN, LOGOUT, ACDIN, ACDOUT, ACW, ACWIN, ACWOUT, AUX, AUXIN, AUXOUT, BEREIT, DACDIN, DACDOUT, DACW, DACWIN, DACWOUT oder UNBEKANNT.	WORKMODE und DIRECTION
Split/Skill	Name oder Nummer des Split/Skills, für die sich der Sachbearbeiter angemeldet hat oder für den der Sachbearbeiter einen Anruf entgegengenommen hat.	syn(SPLIT)
Zeit	Länge der in einem Status verbrachten Zeit. Wird in Minuten und Sekunden (mm:ss) angegeben.	DURATION
Halten	Der Sachbearbeiter hat das aktuelle Gespräch auf Halten gesetzt. Gilt für alle Anrufe, die der Sachbearbeiter auf Halten gesetzt hat.	CALLER_HOLD
Wieder-Verb.	Gibt an, ob der Sachbearbeiter ein Gespräch wiederaufgenommen hat (nachdem er z. B. einen Anruf auf Halten gesetzt und ihn anschließend wiederaufgenommen hat).	RECONNECT
Fangsch.	Der Sachbearbeiter hat eine Fangschaltung aktiviert.	MCT
Auslö.	Der ACD-Anruf wurde vom Sachbearbeiter ausgelöst. Das betrifft ACD-Anrufe, die vom Sachbearbeiter umgelegt oder in Konferenz geschaltet wurden.	AGT_RELEASED

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Anrufer	Identifikation des Anrufers. Dies ist die „Rufnummer des Anrufers (ANI: Automatic Number Identification) Identifizierung der Nebenstelle (SID)“ für Kommunikations-Systeme mit ISDN ANI-Funktion. Bei anderen Kommunikations-Systemen wird der anrufende Teilnehmer durch den Standort des Nebenstellen- oder Endgerätes erkannt.	CALLING_PTY
Anrufbearbei-tungscode	Der Anrufbearbeitungscode, den der Sachbearbeiter für diesen Anruf eingegeben hat.	WORKCODE
Gewählte Ziffern	Die Ziffern, die der Sachbearbeiter zum Tätigen eines Anrufs gewählt hat. Codes für den Zugriff auf Amtsleitungen, Systemfunktionen, Konten sowie Freigabecodes sind hier nicht enthalten.	DIGITS_DIALED
Unterst.	Der Sachbearbeiter hat Unterstützung durch den Supervisor angefordert. Dafür muß die Taste UNTERST. gedrückt werden.	ASSIST_ACTV
Konfer.	Der Sachbearbeiter hat eine Konferenz aktiviert.	CONFERENCE
Umleit. (Abg.)	Der Sachbearbeiter hat den Anruf umgeleitet (alle umgelegten Anrufe).	TRANSFERRED

Sonstige Berichte

In diesem Abschnitt werden „Sonstige Berichte“ beschrieben.

Allgemeine Informationen über sonstige Berichte

Inhalt eines sonstigen Berichts

Mit Hilfe der sonstigen Supervisor-Berichte können Sie spezielle Informationen über Anruf-Datensätze und Anrufbearbeitungscodes abrufen.

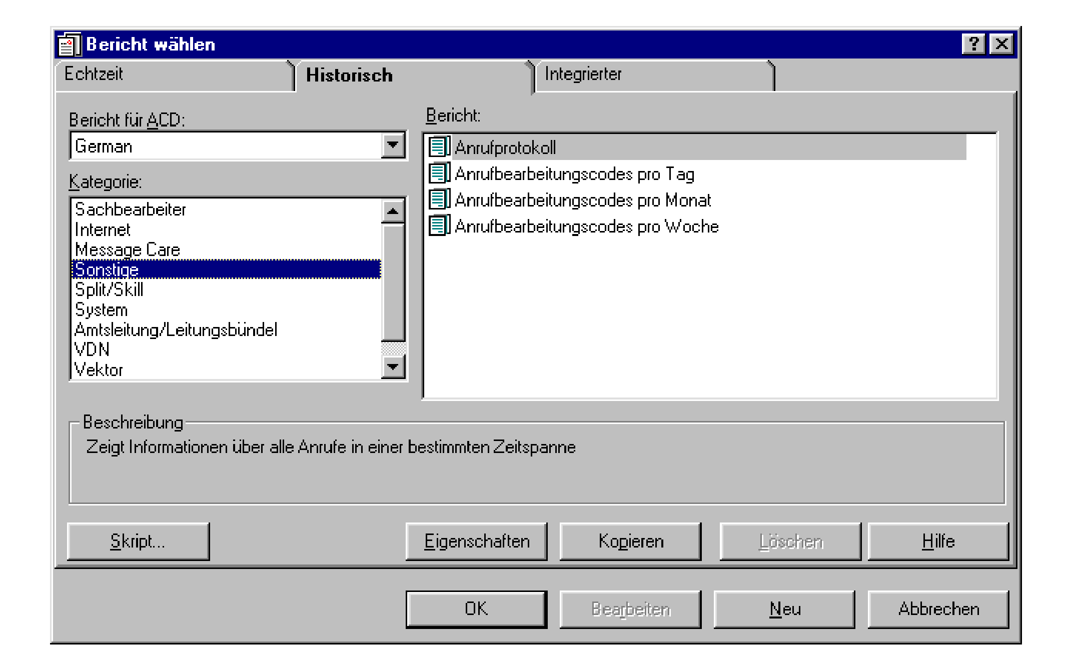
Aufbau von sonstigen Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau der Berichte „Anrufdatensätze“ und „Anrufbearbeitungscode“ in Supervisor:

- Anrufprotokoll-Bericht auf Seite 395
- Bericht „Anrufbearbeitungscode“ auf Seite 402

Auswahlfenster für sonstige Berichte

Die folgende Abbildung enthält ein Beispiel eines Auswahlfensters für sonstige Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert.



Anrufprotokoll-Bericht

Mit Hilfe des Berichts „Anrufprotokoll“ können Sie bestimmte Informationen über die einzelnen Anrufe anzeigen. Bei Ihnen beschwert sich z. B. ein Anrufer, daß er bereits dreimal auf Halten gesetzt wurde und dann an einen anderen Sachbearbeiter weiterverbunden wurde. Mit Hilfe des Anrufprotokoll-Berichts können Sie solche Dinge nachvollziehen.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Mit Hilfe von Anrufdatensätzen können Sie bestimmte Informationen über einzelne Anrufe anzeigen. Da bei jeder Konferenzschaltung oder Umleitung eines Anrufs ein neuer Datensatz erstellt wird, liegen für einige Anrufe möglicherweise mehrere Datensätze vor. Sämtliche Datensätze eines Anrufs haben jedoch dieselbe Anruf-ID, so daß Sie ersehen können, welche Datensätze zu dem jeweiligen Anruf gehören.
- In Anrufdatensätzen werden Anrufe aufgezeichnet, bis die Verbindung umgeleitet wird oder in eine Konferenzschaltung übergeht. Wird die Verbindung umgeleitet oder einer Konferenz zugeschaltet, wird ein neuer Anruf-Datensatz für diese Verbindung erstellt.
- Der Standardbericht „Anrufprotokoll“ ist in Ihrer Software als Muster für benutzerdefinierte Berichte vorhanden. Damit die Anrufprotokoll-Berichte Ihren Anforderungen entsprechen, müssen sie möglicherweise mit Hilfe von Designer-Berichten erstellt werden.
- Wenn Sie den historischen Anrufprotokoll-Bericht mit Hilfe von Report Designer anpassen, werden im Berichtsfeld „Disposition“ nicht die Statusbezeichnungen, sondern die numerischen Werte für DISPOSITION angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen*.
- Eine vollständige Liste aller historischen Anruf-Datensatz-Datenbankelemente finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System – Datenbankelemente und Berechnungen*.
- Anrufprotokolle sind auf 5000 Datensätze beschränkt.
- Um die Echtzeit-Verarbeitung in CMS nicht zu beeinträchtigen, können interne Anrufdatensätze nur erfaßt werden, wenn das Verkehrsaufkommen in Ihrem Call Center unter 400 Verbindungen pro 20 Minuten liegt.
- Die Tabelle call_rec enthält eine Vielzahl von Elementen, die im Standardbericht nicht angezeigt werden.
- Mit diesem Bericht zeigen Sie Informationen zu einzelnen Anrufen an. Er wird auf Grundlage der eingegebenen Start- und End-Zeit erstellt.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Anrufprotokoll“ werden in der Tabelle call_rec gespeichert.

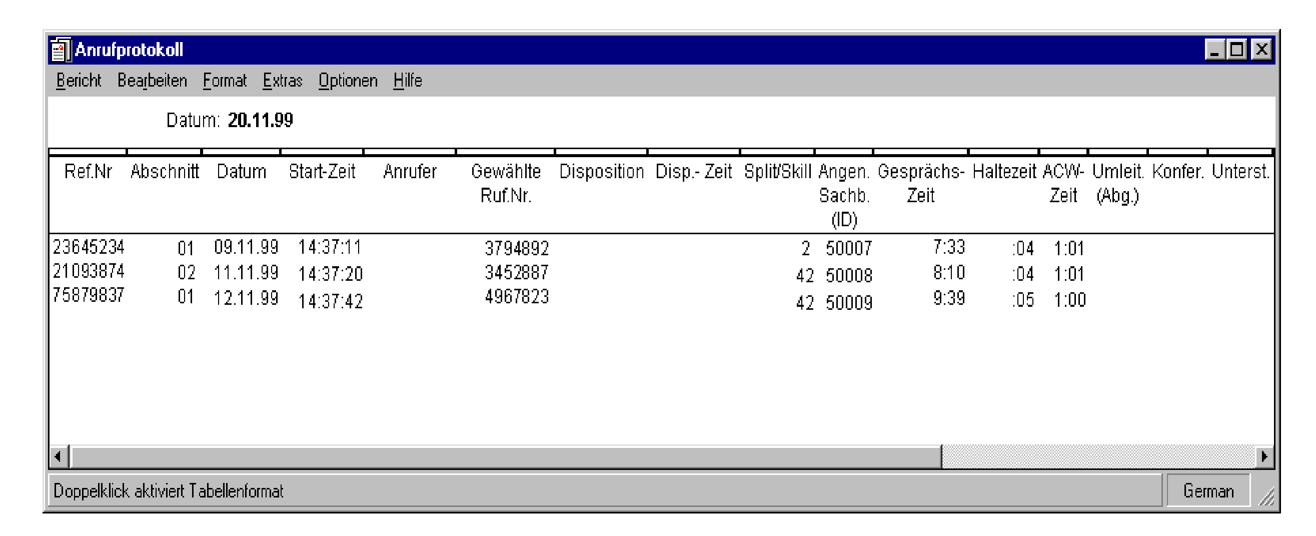
Eingabefelder für Anrufprotokoll-Berichte

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Eingabefenster ausfüllen.

Feld	Definition
Start-Datum	Geben Sie ein, von welchem Datum an der Bericht erstellt werden soll. Im Bericht werden alle von der ACD angenommenen Anrufe vom Start-Datum und der Startzeit bis zum End-Datum und der End-Zeit berücksichtigt.
Start-Zeit	Geben Sie ein, ab welchem Zeitpunkt der Bericht erstellt werden soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● AM/PM-Format (z. B. 7:30 AM oder 5:00 PM) ● 24-Stunden-Format (z. B. 7:30 oder 17:00)
End-Datum	Geben Sie ein, bis zu welchem Datum der Bericht ausgeführt werden soll. Im Bericht werden alle Anrufe berücksichtigt, die vom Start-Datum und der Startzeit bis zum End-Datum und der End-Zeit von der ACD angenommen wurden.
End-Zeit	Geben Sie ein, bis zu welchem Zeitpunkt der Bericht erstellt werden soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● AM/PM-Format (z. B. 7:30 AM oder 5:00 PM) ● 24-Stunden-Format (z. B. 7:30 oder 17:00)
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Beispiel für Anrufprotokoll-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Anrufprotokoll-Bericht:



Beschreibung des Anrufprotokoll-Berichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Datum	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
ACD	Die ACD-Nummer, auf der dieser Anruf entgegengenommen wurde.	syn(ACD)
Ref.-Nr.	Eine eindeutige Nummer, die dieser Verbindung und allen ihren Segmenten zugeordnet ist. Beachten Sie, daß beim Erfassen der Daten einer Konferenz oder beim Umlegen eines Gesprächs für alle Anrufsegmente der Konferenzschaltung/Umleitung dieselbe Ref.-Nr. erfaßt wird. In **meet-me**-Konferenzen kann es vorkommen, daß ein höher numeriertes Segment eines Anrufs eher beginnt als das erste Anrufsegment. Referenznummern werden nicht unbedingt in fortlaufender Reihenfolge verwaltet, sie sind aber für jeden Anruf eines bestimmten Tages eindeutig.	CALLID

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abschnitt	Nummer des Verbindungsabschnitts. Abschnittsnummern gehen von 1 bis zur Anzahl der Abschnitte (Segmente) in einem Anruf.	SEGMENT
Datum	Start-Datum für den Abschnitt.	ROW_DATE
Start-Zeit	Startzeit für den Abschnitt.	ROW_TIME
Anrufer	Automatische Identifizierung der Rufnummer und der Nebenstelle (ANI/SID) (Kommunikations-Systeme Generic 3 Version 4 oder ECS mit ANI-Funktion), Nebenstelle oder Steckplatz der Amtsbaugruppe, mit der der Anrufer erkannt wird. Dieses Feld bleibt frei, wenn die Amtsleitung nicht gemessen wird oder wenn die anrufende Nebenstelle nicht gemessen wird (interne Anrufe).	CALLING_PTY
Gewählte Ruf-Nr.	Die Nummer, die der Anrufer gewählt hat. Bei eingehenden Vektor-Anrufen erscheint hier die VDN, bei abgehenden Anrufen die vom Sachbearbeiter gewählte Nummer. Bei eingehenden Anrufen ohne Vektorverfahren bleibt dieses Feld frei.	DIALED_NUM

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Disposition	Gibt an, was mit dem Anruf im Anrufsegment geschehen ist. Dafür gibt es folgende Möglichkeiten: 1=Verbunden (CONN), 2=Angenommen (ANS), 3=abgebrochen (ABAN), 4=Interflow (IFLOW), 5=erzw. besetzt (FBUSY), 6=Zwangsauslösung (FDISC) und 7=Sonstiges (OTHER). Ein verbundener Anruf ist ein Nicht-ACD-Anruf an einen gemessenen Sachbearbeiter, für den CMS angezeigt wird, daß der Anruf verbunden wurde. Ein angenommener Anruf ist jeder Split/Skill- oder direkte Sachbearbeiter-ACD-Anruf, für den CMS angezeigt wird, daß der Anruf von einem Sachbearbeiter entgegengenommen wurde. Ein abgebrochener Anruf ist jeder Anruf, für den CMS angezeigt wird, daß der Anruf abgebrochen wurde. Dazu zählen Anrufe, deren Gesprächsdauer kürzer war als der für den Zeitmesser eingegebene Wert für vermeintlich abgebrochene Verbindungen. Ein Interflow-Anruf ist ein Anruf, der an ein Ziel außerhalb des Kommunikations-Systems weitergeleitet wurde. Erzwungen besetzte Anrufe sind Anrufe, die CMS als BUSYCALLS für das Leitungsbündel aufzeichnet, auf dem sie transportiert wurden. Bei Kommunikations-Systemen mit Vektorverfahren sind dies VDN-Anrufe, die vom Vektorbefehl „busy“ das Signal „erzwungen besetzt“ empfangen haben. Beim ECS werden hier Anrufe gezählt, die ein Besetztsignal erhalten haben, da die Split-Warteschlange ausgelastet war (oder keine Warteschlange vorhanden war). Zwangsausgelöste Anrufe sind VDN-Gespräche, die vom Kommunikations-System infolge der Ausführung des Vektorbefehls „disconnect“ getrennt wurden. Zwangsausgelöste Gespräche umfassen auch Gespräche, die getrennt wurden, weil der Trenn-Zeitgeber des Vektors abgelaufen ist oder weil sie das Ende der Vektorverarbeitung erreicht haben, ohne in die Warteschlange gesetzt zu werden.	DISPOSITION

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Disp.-Zeit	Gibt die Zeit an, nach der ein Anruf behandelt wurde (Vektor, Warteschlange, Klingeln). Für direkt an Sachbearbeiter gerichtete Nebenstellenanrufe, (nicht durch eine VDN) ist dieser Wert immer Null (0).	DISPTIME
Split/Skill	Nummer des Splits oder Skills, der in diesem Verbindungsabschnitt mit dem Anruf und seiner Disposition verknüpft ist. Bei Anrufen, die zum Zeitpunkt der Disposition in keine Warteschlange für einen Split oder Skill eingereiht wurden, ist dieses Feld frei. Bei Anrufen, die zum Zeitpunkt der Disposition in eine Warteschlange für einen ungemessenen Split oder Skill eingereiht wurden, wird in diesem Feld Null (0) angezeigt.	DISPSPLIT
Angen. Sachb. (ID)	Login-ID des Sachbearbeiters, der den Anruf in diesem Abschnitt angenommen hat. Wenn EAS nicht aktiv ist, bleibt dieses Feld für ungemessene Nebenstellen frei.	ANSLOGIN
Gesprächszeit	Die Zeit, die ein Sachbearbeiter für die Beantwortung eines Anrufs benötigt. Dabei wird die Zeit, in der ein Anruf auf Halten gestellt war, nicht berücksichtigt.	TALKTIME
Haltezeit	Gesamtzeit in Sekunden, während der ein Anruf in diesem Anrufsegment vom Sachbearbeiter auf Halten gesetzt wurde. Beachten Sie, daß bei Gesprächen zwischen Sachbearbeitern die Haltezeit für den antwortenden Sachbearbeiter erfaßt wird, wenn dieser den Anruf auf Halten setzt, nicht aber für den anderen Sachbearbeiter (dessen Gesprächszeit wird weiterhin erfaßt). Für Kommunikations-Systeme umfaßt die Haltezeit alle gehaltenen Anrufe.	ANSHOLDTIME
ACW-Zeit	Zeit in Sekunden, die der Sachbearbeiter in diesem Abschnitt nach dem Beantworten eines Anrufs für Nacharbeit (ACW) aufgewendet hat.	ACWTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Umleit. (Abg.)	Gibt an, ob der Sachbearbeiter in diesem Anrufsegment ein Umlegen des Gesprächs eingeleitet hat. Gültige Werte für Umleit. (Abg.) sind 0=NEIN, 1=JA. Umleit. (Abg.) wird für alle umgeleiteten Anrufe berücksichtigt.	TRANSFERRED
Konfer.	Gibt an, ob dieses Anrufsegment zu einer Konferenz gehört (0= NEIN, 1=JA).	CONFERENCE
Unterst.	Gibt an, ob der Sachbearbeiter für die Beantwortung des Anrufs in diesem Abschnitt Unterstützung vom Supervisor angefordert hat (0= NEIN, 1=JA).	ASSIST
Letzter Anr.-Bearb.-Code	Der letzte Anrufbearbeitungscode, den der antwortende Sachbearbeiter in diesem Verbindungsabschnitt eingegeben hat.	LASTCWC

Bericht „Anrufbearbeitungscode"

Mit Hilfe des Anrufbearbeitungscode-Berichtes können bestimmte Anrufaktivitäten des Call Centers protokolliert werden, wie z. B. Sonderangebotsartikel, Beschwerden oder wie häufig ein Kunde im Rahmen einer Sonderaktion einen Kauf getätigt hat. Die Sachbearbeiter geben bei einer bestimmten Aktivität den damit verknüpften Anrufbearbeitungscode ein. Diese Einträge werden in diesem Bericht protokolliert. Um Daten in diesem Bericht ausgeben zu können, benötigen Sie die Funktion „Anrufbearbeitungscodes".

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Anrufbearbeitungscode" ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für Anrufbearbeitungscode-Berichte sind in den Tabellen dcwc (Tagesbericht), „wcwc" (Wochenbericht) und „mcwc" (Monatsbericht) gespeichert.
- Es können maximal 1000 verschiedene Anrufbearbeitungscodes protokolliert werden.
- Da die Anrufbearbeitungscodes einen direkten Einfluß auf die für jedes Dateisystem benötigte Speicherkapazität sowie auf die Festplattenkapazität haben, muß den von CMS zu speichernden Anrufbearbeitungscodes Speicherplatz zugewiesen werden. Wählen Sie dafür im Fenster „CMS System einrichten" die Option „Datenspeicherzuordnung".
- Im Fenster „Zuweisung von freiem Speicher" (in „CMS System einrichten") müssen Sie eingeben, wo die Daten zu den Anrufbearbeitungscodes gespeichert werden sollen.
- Im Fenster „ACD-Administration – Anrufbearbeitungscodes" müssen Sie angeben, für welche Anrufbearbeitungscodes die Daten von CMS erfaßt werden sollen.
- Ein Anrufbearbeitungscode, dem in der Datenbank ein Name zugewiesen werden soll, darf maximal aus 9 Ziffern bestehen.

Vorbereitende Systemadministration

Gehen Sie folgendermaßen vor, um diesen Bericht auszuführen:

- Weisen Sie im Fenster CMS System einrichten – Datenspeicherzuordnung die Anzahl der Anrufbearbeitungscodes zu, die von CMS gespeichert werden sollen. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.
- Geben Sie im Fenster „CMS System einrichten – Zuweisung von freiem Speicher" ein, wo die Daten zu den Anrufbearbeitungscodes gespeichert werden sollen. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.
- Geben Sie im Fenster „ACD-Administration-Anrufbearbeitungscodes" an, für welche Anrufbearbeitungscodes CMS erfaßen soll. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

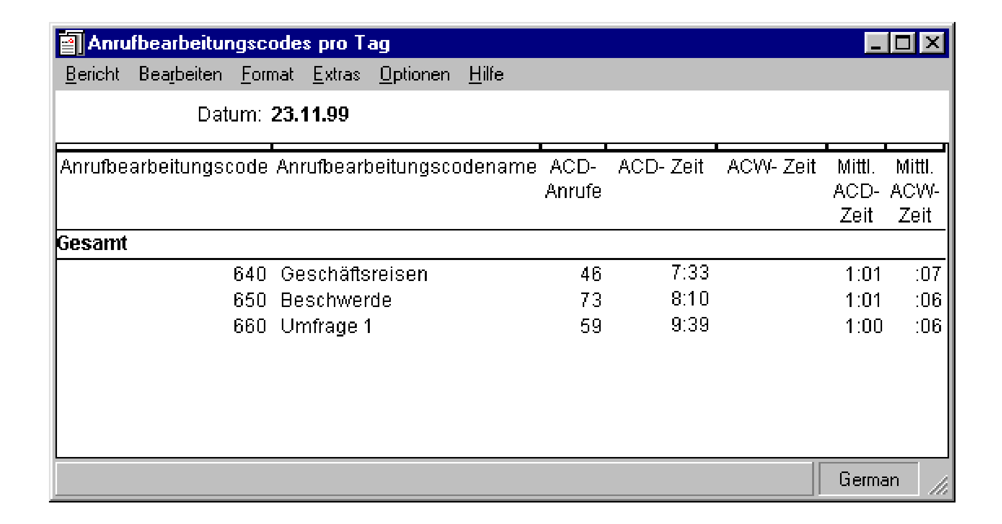
Eingabefelder für den Bericht „Anrufbearbeitungscodes“

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Eingabefenster ausfüllen.

Feld	Definition
Anrufbearbeitungs-code(s)	Geben Sie die Namen oder Nummern der im Bericht anzuzeigenden Anrufbearbeitungscodes ein.
Datum	Geben Sie für den Tagesbericht das Datum bzw. für den Wochen- oder den Monatsbericht das Start-Datum (den ersten Tag der Woche, bzw. des Monats) ein, für das ein Bericht erstellt werden soll. ● Sie können das Format Tag.Monat.Jahr verwenden (zum Beispiel 21.03.02). ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung **Keine Einträge gefunden.** Das Start-Datum für einen Monatsbericht muß der erste Tag des betreffenden Monats sein.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Beispiel für den Bericht „Anrufbearbeitungscode“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Anrufbearbeitungscodes“:



Beschreibung des Berichts „Anrufbearbeitungscode“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
ACD	ACD-Name oder -Nummer, der bzw. die den Anrufbearbeitungscodes zugeordnet ist.	syn(ACD)
Anrufbearbei-tungscode	Anrufbearbeitungscodenummern.	CWC
Anrufbearbei-tungscodename	Die den Anrufbearbeitungscode-nummern zugeordneten Namen.	syn(CWC)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Gibt an, wie oft der Anrufbearbeitungscode eingegeben wurde, während die Sachbearbeiter mit ACD-Anrufen oder anrufbezogener ACW (Nacharbeit) beschäftigt waren.	ACDCALLS
ACD-Zeit	Gesamte auf ACD-Anrufe bezogene Gesprächszeit mit diesem Anrufbearbeitungscode.	ACDTIME
ACW-Zeit	Gesamte auf ACD-Anrufe mit diesem Anrufbearbeitungscode bezogene Nacharbeitszeit.	ACWTIME
Mittl. ACD-Zeit	Mittlere Gesprächszeit in Verbindung mit diesem Anrufbearbeitungscode.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche auf diesen Anrufbearbeitungscode bezogene Nacharbeitszeit.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

Split/Skill-Berichte

In diesem Abschnitt werden Split/Skill-Berichte beschrieben.

Allgemeine Informationen über Split/Skill-Berichte

Inhalt eines Split/Skill-Berichts

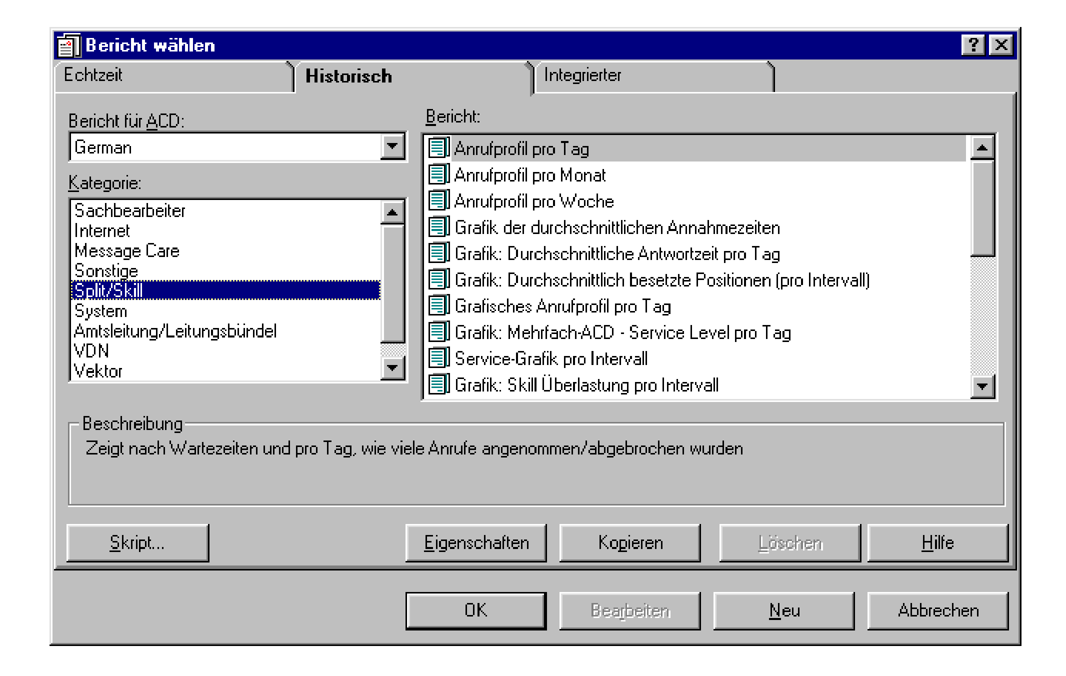
Mit Hilfe der Supervisor-Split/Skill-Berichte können Sie spezielle Informationen über Splits bzw. Skills abrufen. Sie können damit u. a. den Prozentsatz der vom Split/Skill innerhalb des Service-Levels angenommenen Anrufe sowie die Anzahl der von den einzelnen Sachbearbeitern in einem Split/Skill bearbeiteten Anrufe anzeigen und die Aktivität des gesamten Split/Skills auswerten.

Aufbau von Split/Skill-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von Split/Skill-Berichten in Supervisor:

Auswahlfenster für Split/Skill-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Auswahlfensters für Split/Skill-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert.



Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte arbeiten mit dem Auswahlfenster für Split/Skill-Berichte. Spezifische Informationen über die Dateneingabe sind in den Berichten selbst enthalten. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Auswahlfenster für Berichte ausfüllen.

Split/Skill-Bericht – Eingabefelder

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für historische Split/Skill-Berichte aufgelistet. Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. So können Sie für die Ausführung des Berichts beispielsweise eine Sachbearbeitergruppe, einen Sachbearbeiternamen, eine Standort-ID oder einen Split/Skill eingeben.

Hier werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
Split/Skill	Geben Sie den entsprechenden Namen oder die Nummer des Splits/Skills ein, der in diesem Bericht angezeigt werden soll. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein.
Datum (Intervall)	Geben Sie das Datum ein, für das der Bericht gelten soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern).
Daten (Tages-, Wochen-, Monatsbericht)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. ● Tagesbericht: Geben Sie die Tage ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Wochen ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag der Monate ein. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.

Feld	Definition
Zeiten (Intervall)	Geben Sie die Zeit ein, die der Bericht abdecken soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● AM/PM-Format (z. B. 7:30 AM-5:00 PM) ● 24-Stunden-Format (z. B. 7:30-17:00) ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.
Anzeigebereich	Wählen Sie die Standort-ID, für die der Bericht ausgeführt werden soll. Bei der Standort-ID handelt es sich um eine ID zwischen 1 und 44 Ziffern, die einem Port des Kommunikations-Systems im Netzwerk sowie den Geräten zugeordnet wird, die diesem Port zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.

Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“

Der Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“ zeigt die Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe in von Ihnen festgelegten Zeitstufen. Dieser Bericht zeigt auch das zulässige Service-Level an. Informationen über Zeitstufen und zulässige Service-Level finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*. Dieser Bericht gibt an, nach wie viel Zeit ein Anruf angenommen oder abgebrochen wird. Daraus können Sie ersehen, wie lange ein Anrufer bereit ist, auf die Annahme des Gesprächs durch einen Sachbearbeiter zu warten, bevor er auflegt. Sie können mit Hilfe dieser Information die angemessene Annahmezeit bestimmen und so die Anzahl der abgebrochenen Anrufe reduzieren.

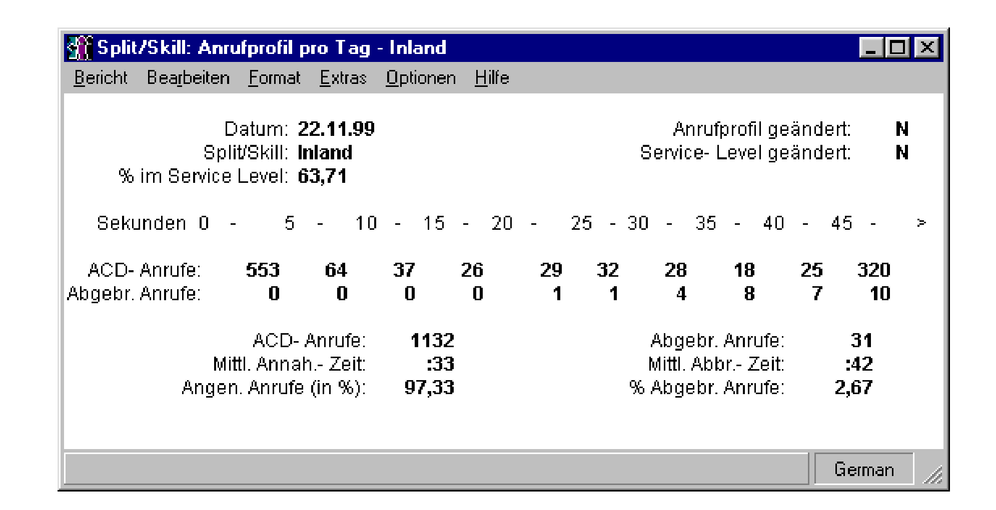
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Anrufe werden in zehn Spalten angezeigt, wobei jede Spalte eine längere Wartezeit repräsentiert.
- Der Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für Split/Skill-Anrufprofil-Berichte werden in den Tabellen dsplit (Tagesbericht), wsplit (Wochenbericht) und msplit (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für den Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Anrufprofil“:



Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Anrufprofil“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die im festgelegten zulässigen Service Level in die Warteschlage für diesen Split/Skill eingereiht wurden.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED), <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Service-Intervall geändert	„JA“ wird angezeigt, wenn die Service-Intervallstufen im Berichtszeitraum geändert wurden. „NEIN“ wird angezeigt, wenn die Service-Intervallstufen im Berichtszeitraum nicht geändert wurden. Die für JA bzw. NEIN angezeigten Ausdrücke stellen die im Subsystem „Datenbank für Zuordnungen“ definierten Werte dar.	syn(YES_NO)
Service-Level geändert	„JA“ wird angezeigt, wenn der zulässige Service-Level innerhalb des Berichtszeitraums geändert wurde. „NEIN“ wird angezeigt, wenn das zulässige Service-Level nicht geändert wurde. Die für JA bzw. NEIN angezeigten Ausdrücke stellen die im Subsystem „Datenbank für Zuordnungen“ definierten Werte dar.	syn(YES_NO)
Sekunden	Die für die Service Level-Stufen eingerichteten Werte. Jedes Sekunden-Intervall stellt eine zunehmende Wartezeit dar. Die Intervalle können unterschiedlich lang sein.	PERIOD1-9

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Anzahl von Split/Skill-ACD-Anrufen, die innerhalb jeder Service Level-Stufe angenommen wurden.	ACDCALLS1-10
Abgebr. Anrufe	Anzahl von Split/Skill-ACD-Anrufen, die innerhalb jeder Service Level-Stufe abgebrochen wurden.	ABNCALLS1-10
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der Split/Skill-ACD-Anrufe, die für diesen Split/Skill in Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden. Bei der OCM-Anwendung (Outbound Call Management) mit ASAI werden in dieser Summe auch O_ACDCALLS erfaßt. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (auch „Automatische Telefonwahl"/„Predictive Dialing" genannt).	ACDCALLS
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe auf Annahme durch einen Sachbearbeiter gewartet oder geklingelt haben.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>
Angen. Anrufe (in %)	Der prozentuale Anteil der Anrufe in der Warteschlange für die Splits/Skills, die von einem Sachbearbeiter für dieses Split/Skill entgegengenommen wurden.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an den Split/Skill, die beim Warten in der Warteschlange (wenn dies der erste Split/Skill für den Anruf in der Warteschlange war) oder beim Klingeln getrennt wurden. Diese Summe umfaßt Anrufe mit einer Gesprächszeit, die unterhalb des Wertes für vermeintlich abgebrochene Anrufe liegt (sofern dieser Wert eingestellt wurde). Diese Summe umfaßt ebenfalls O_ABNCALLS, wenn Sie über OCM (Outbound Call Management) verfügen. Die O_ABNCALLS ist die Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die an der Gegenstelle abgebrochen wurden.	ABNCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe in der Warteschlange waren oder geklingelt haben, bevor sie abgebrochen wurden.	ABNTIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME>
% Abgebr. Anrufe	Prozentsatz der Anrufe in der Warteschlange für den Split/Skill, die abgebrochen wurden, bevor ein Sachbearbeiter geantwortet hat.	100*(ABNCALLS/ (CALLSOFFERED)), <PERCENT_CALL_ABAN>

Bericht „Split/Skill: Grafik der durchschnittlichen Annahmezeiten“

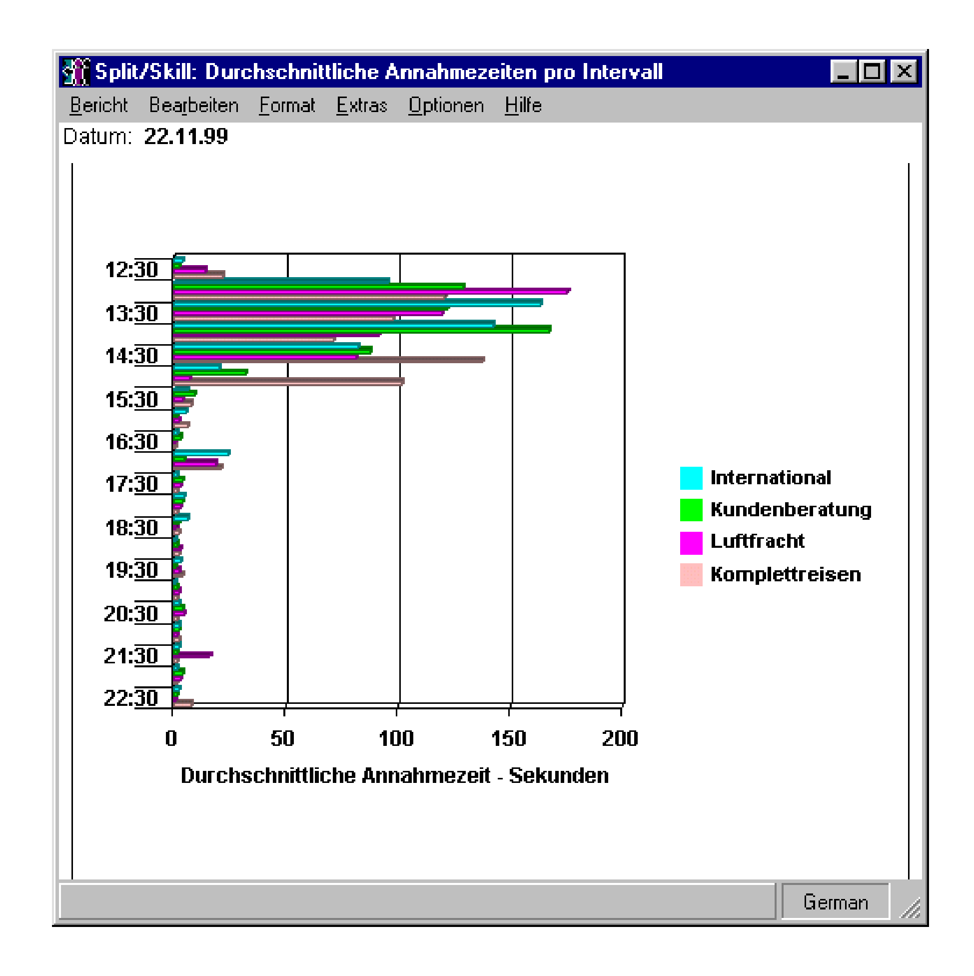
Der Bericht „Split/Skill - Grafik der durchschnittlichen Annahmezeiten“ zeigt die durchschnittlichen Annahmezeiten für ACD-Anrufe, die in ausgewählten Splits/Skills pro Intervall angenommen wurden.

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Die Datenbankelemente für den grafischen Bericht „Split/Skill: Durchschnittliche Annahmezeiten“ werden in den Tabellen dsplit (aktuelles Intervall) und hsplit (Zeitintervall) gespeichert.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Grafik der durchschnittlichen Annahmezeiten“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Grafik der durchschnittlichen Annahmezeiten“:



Eingabefelder für den Bericht „Split/Skill: Grafik der durchschnittlichen Annahmezeiten“

Im Anschluß werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
Split/Skill	Geben Sie den entsprechenden Namen oder die Nummer des Splits/Skills ein, der in diesem Bericht angezeigt werden soll. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein.
Datum (Intervall)	Geben Sie das Datum ein, für das der Bericht gelten soll. Verwenden Sie eines der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern).
Daten (Tages-, Wochen-, Monatsbericht)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. ● Tagesbericht: Geben Sie die Tage ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Wochen ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag der Monate ein. Verwenden Sie eines der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.

Feld	Definition
Zeiten (Intervall)	Geben Sie die Zeit ein, die der Bericht abdecken soll. Verwenden Sie eines der folgenden Formate: ● AM/PM-Format (z. B. 7:30 AM-5:00 PM) ● 24-Stunden-Format (z. B. 7:30-17:00) ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.
Anzeigebereich	Wählen Sie die Standort-ID, für die der Bericht ausgeführt werden soll. Bei der Standort-ID handelt es sich um eine ID zwischen 1 und 44 Ziffern, die einem Port des Kommunikations-Systems im Netzwerk sowie den Geräten zugeordnet wird, die diesem Port zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.

Beschreibung des grafischen Berichts „Split/Skill: Durchschnittliche Annahmezeiten pro Tag“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROWDATE
Startzeit (Intervall)	Startzeit des Intervalls, für das die Daten erfaßt wurden. (Dieses Feld wird nur im Intervallbericht angezeigt.)	STARTTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name bzw. Nummer des Splits/Skills, den Sie gerade anzeigen.	syn(SPLIT)
Durchschnittliche Annahmezeit - Sekunden (ASA)	Wert der durchschnittlichen Annahmezeit in Sekunden für den Split/Skill im Berichtszeitraum.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Grafischer Bericht „Split/Skill: Durchschnittlich angemeldete Positionen“

Der Bericht ist nur für Kunden mit Avaya Business Advocate und dem MultiVantage™-System verfügbar. In diesem Bericht wird für einen festgelegten Skill die maximale Anzahl der Sachbearbeiterpositionen sowie die mittlere Anzahl der besetzten Positionen angegeben. Damit können Gruppenleiter des Call Centers ermitteln, wieviel Sachbearbeiter einem Skill in der Vergangenheit im Vergleich zur aktuellen Anzahl der verfügbaren Sachbearbeiter im Skill zugeteilt waren.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

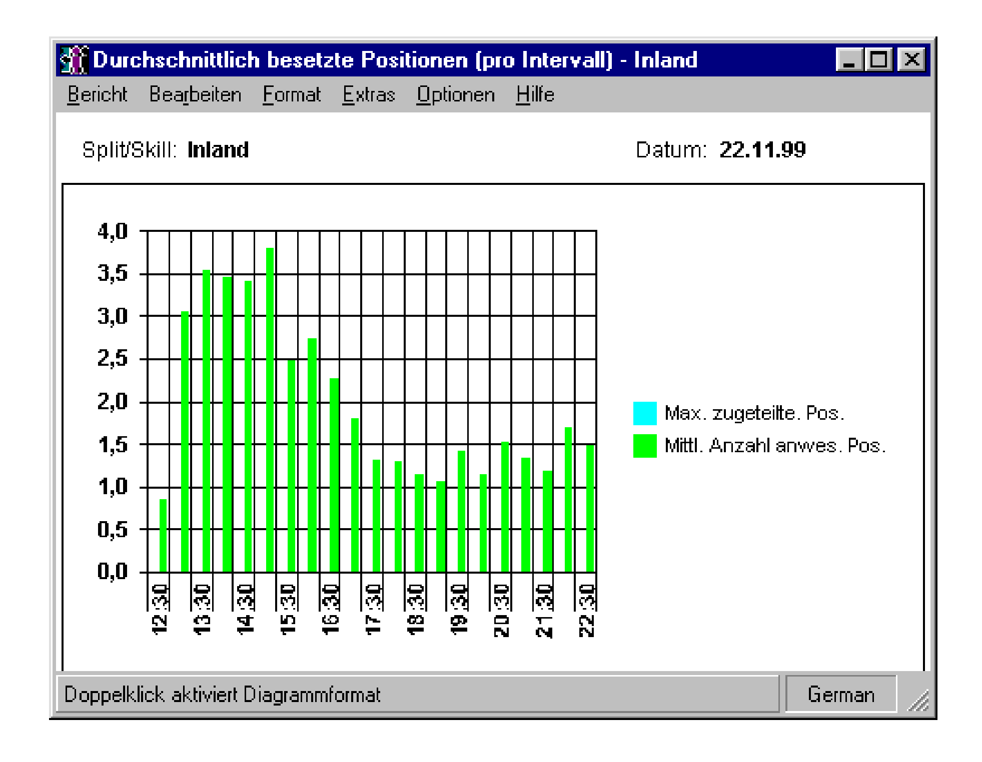
- Dieser Berichtstyp ist nur für Kommunikations-Systeme mit EAS verfügbar. Wenn Avaya Business Advocate nicht aktiviert ist, bleiben die Felder im Bericht leer, die zu Avaya Business Advocate gehören.
- Dieser Bericht kann über den historischen Ordner des Berichtsauswahlfensters mit der Kategorie „Split/Skill“ unter „Grafik: Durchschnittlich angemeldete Positionen“ aufgerufen werden.
- Im Berichtseingabefenster können Benutzer einen Skill-Namen oder eine -Nummer, Zeitintervalle und ein Berichtsziel angeben.
- Die Überschrift des Berichts bei seiner Ausführung ist **Durchschnittlich angemeldete Positionen: xxx**. Das xxx steht dabei für den String des Skill-Namens, der im Fenster „Namensformat“ vom Benutzer festgelegt wird.
- Das Datum, für das der Bericht ausgeführt wird, wird in der rechten oberen Ecke des Berichts angezeigt.
- Die Hauptkomponente dieses Berichts bildet ein vertikales zweidimensionales Balkendiagramm.
- Das Diagramm enthält folgende Bestandteile:
  — Die Y-Achse des Diagramms hat eine Maßeinteilung für die Anzahl der Sachbearbeiter.
  — Auf der X-Achse des Diagramms sind die festgelegten Zeitintervalle angegeben.

— In der Legende sind die Werte **Max. angemeldete Pos.** und **Mittl. Anzahl anwes. Pos.** aufgeführt.

- Die Datenbankelemente für den Bericht „Split/Skill: Grafik der durchschnittlichen Annahmezeiten“ werden in den Tabellen dsplit (aktuelles Intervall) und hsplit (Zeitintervall) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für einen grafischen Bericht „Split/Skill: Durchschnittlich besetzte Positionen“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht „Split/Skill: Durchschnittlich angemeldete Positionen“:



Beschreibung des grafischen Berichts „Split/Skill: Durchschnittlich angemeldete Positionen“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROWDATE
Split/Skill	Name bzw. Nummer des Splits/Skills, den Sie gerade anzeigen.	syn(SPLIT)
Max. zugeteilte Pos.	Maximale Anzahl der Sachbearbeiterpositionen für diesen Skill.	MAX_DEDICATED_AGT
Mittl. Anzah angem. Pos.	Durchschnittliche Anzahl der für diesen Skill angemeldeten Positionen.	AVG_EQV_AG_STFD

Grafischer Bericht „Split/Skill: Durchschnittliche Antwortzeit pro Tag“

Der grafische Bericht „Split/Skill: Durchschnittliche Annahmezeiten pro Tag“ zeigt die durchschnittlichen Annahmezeiten für ACD-Anrufe, die in ausgewählten Splits/Skills an bestimmten Tagen angenommen wurden.

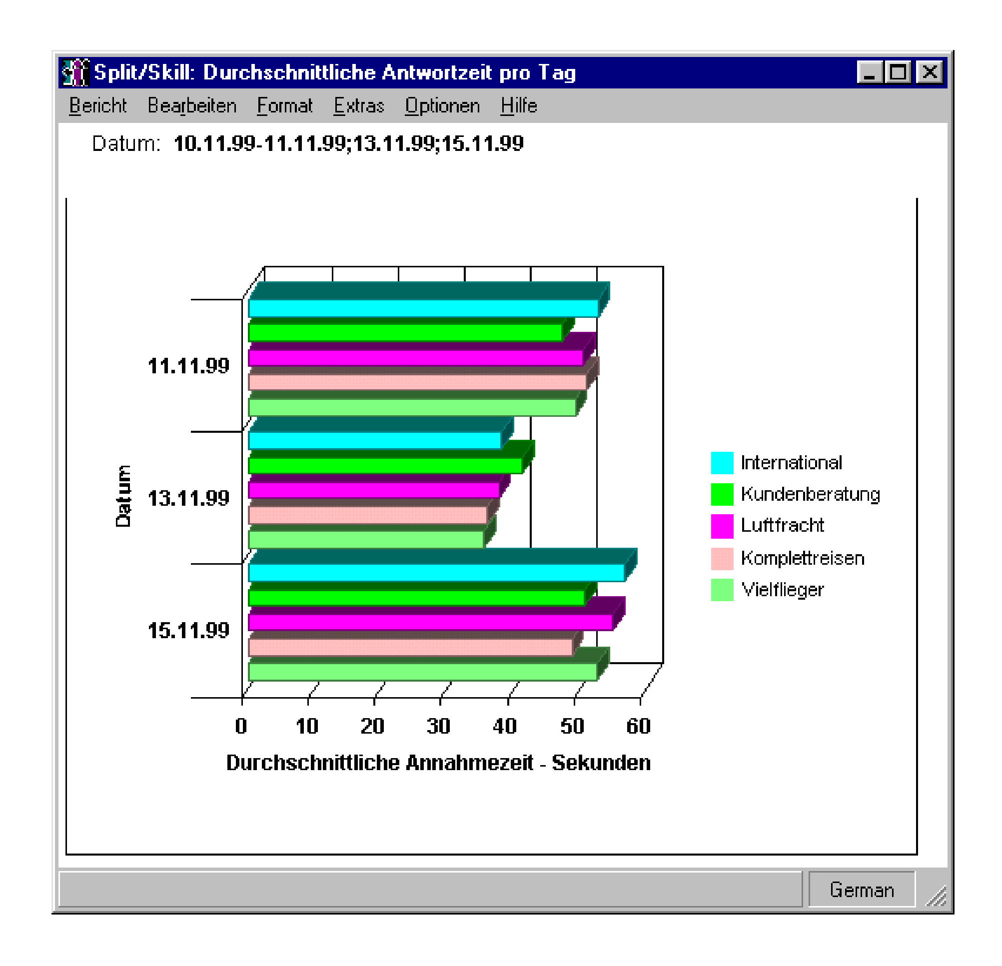
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Die Datenbankelemente für den grafischen Bericht „Split/Skill: Durchschnittliche Antwortzeit pro Tag“ werden in den Tabellen dsplit (aktuelles Intervall) gespeichert.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- In dem Bericht ist unten rechts eine Statusleiste mit dem Namen der ACD enthalten, die im Berichtsauswahlfenster gewählt wurde. Eine Legende auf der rechten Seite des Berichts zeigt die Namen der ausgewählten Splits/Skills.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie die Splits/Skills, die in dem Bericht angezeigt werden sollen, sowie die Tage, für die die durchschnittlichen Annahmezeiten (ASA) angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für einen grafischen Bericht „Split/Skill: Durchschnittliche Annahmezeiten pro Tag“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht „Split/Skill: Durchschnittliche Antwortzeit pro Tag“:



Beschreibung des grafischen Berichts „Split/Skill: Durchschnittliche Annahmezeiten pro Tag“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Die Tage, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROWDATE
Split/Skill	Name des Splits/Skills, den Sie gerade anzeigen.	syn(SPLIT)
Durchschnittliche Annahmezeit - Sekunden (ASA)	Wert der durchschnittlichen Annahmezeit in Sekunden für den Split/Skill im Berichtszeitraum.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Split/Skill-Bericht: Grafisches Anrufprofil

Mit Hilfe dieses Berichts können Sie ersehen, wie gut ein bestimmter Split bzw. Skill, verglichen mit den vorgegebenen Service-Levels Ihres Call Centers, arbeitet.

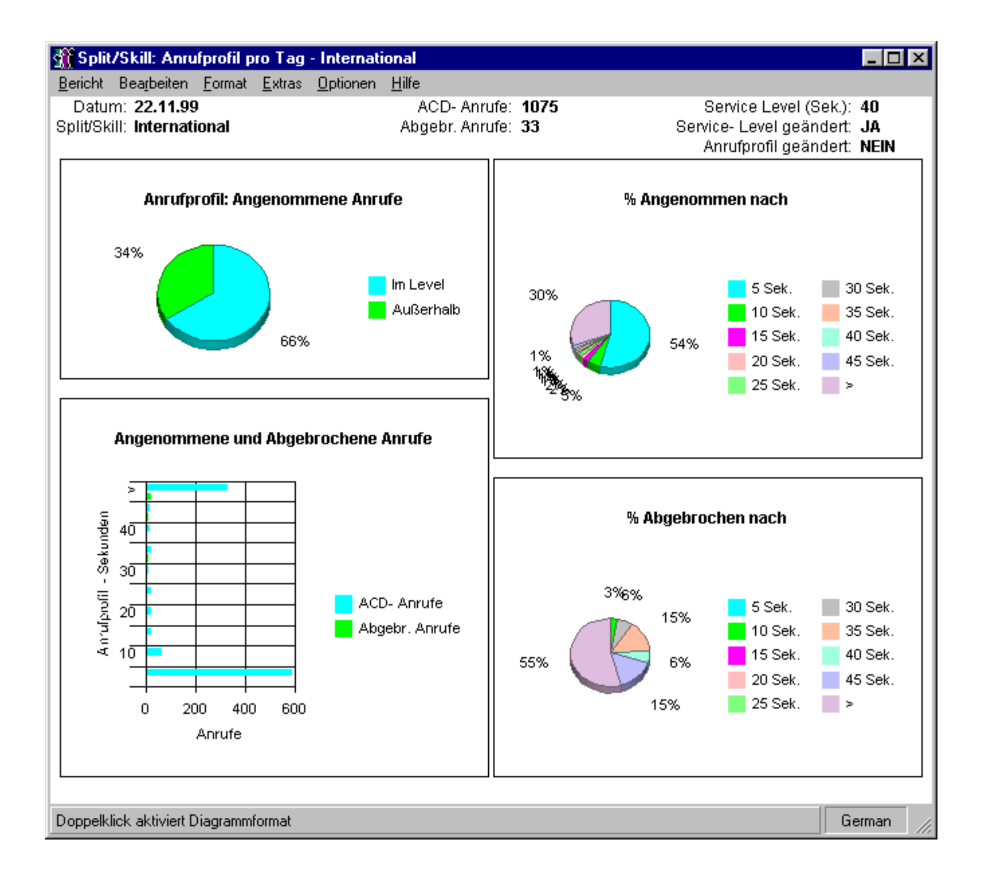
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht enthält vier Diagramme. Im oberen Teil des Berichts werden eine Reihe von Split/Skill-Anrufbearbeitungsprofil-Daten angezeigt. Rechts neben jedem Diagramm befindet sich eine Legende.
- Das dreidimensionale Kreisdiagramm im linken oberen Quadranten zeigt den Anteil der ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service-Levels und den Anteil der ACD-Anrufe, die außerhalb des zulässigen Service-Levels angenommen wurden. Die numerischen Werte, die von den einzelnen Kreissegmenten dargestellt werden, werden innerhalb der Kreisdiagramme angezeigt. Die Felder rechts neben den Diagrammen enthalten die Legenden.
- Im dreidimensionalen Kreisdiagramm auf der rechten Seite des Berichts wird im Quadranten oben rechts der Prozentsatz der angenommenen Anrufe („% Angenommen nach“) und im Quadranten unten links der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe („% Abgebrochen nach“) für jede Stufe eines Service-Levels angezeigt. Die numerischen Werte, die von den einzelnen Kreissegmenten dargestellt werden, erscheinen innerhalb des Kreisdiagramms.
- Das horizontale Balkendiagramm im linken unteren Quadranten zeigt die tatsächliche Anzahl der ACD-Anrufe, die innerhalb jedes Service-Intervalls angenommen wurden. Auf der horizontalen Achse ist die Anzahl der angenommenen bzw. abgebrochenen Anrufe dargestellt. Die vertikale Achse repräsentiert die Anrufprofile. Für jedes dieser Intervalle werden zwei horizontale Balken angezeigt. Ein Balken zeigt die Anzahl der angenommenen ACD-Anrufe, der andere die Anzahl der abgebrochene Anrufe.
- Die jeweiligen Zahlen für die Annahmezeiten stellen die Obergrenze für das Intervall dar. Wenn z. B. die ersten beiden Intervalle „5“ bzw. „10“ sind, gibt der erste Datenpunkt im Diagramm die Anzahl der innerhalb von 0-5 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe an und der zweite Datenpunkt die innerhalb von 6-10 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe.
- Es stehen noch weitere Diagrammarten zur Verfügung, die auch geändert werden können.
- Die Datenbankelemente für den Split/Skill-Anrufprofil-Bericht werden in der Tabelle dsplit gespeichert.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Split/Skill: Grafischer Anrufprofil-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Split/Skill-Anrufprofil-Bericht:



Split/Skill: Grafischer Anrufprofil-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
ACD-Anrufe	Anzahl der Anrufe, die an dem Tag im Split/Skill angenommen wurden.	ACDCALLS
Service-Level	Vom Kunden festgelegte Anzahl von Sekunden, innerhalb derer die Annahme eines Anrufs akzeptabel ist.	SERVICELEVEL

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills.	syn(SPLIT)
Abgebr. Anrufe	Anzahl der an dem Tag abgebrochenen Anrufe.	ABNCALLS
Service-Level geändert	Gibt an, ob das zulässige Service-Level geändert wurde. „JA“ wird angezeigt, wenn der zulässige Service-Level innerhalb des Berichtszeitraums geändert wurde. Ansonsten wird „NEIN“ angezeigt.	syn(SVCLEVELCHG)
Service-Intervall geändert	„JA“ wird angezeigt, wenn die Anrufprofile innerhalb des Berichtszeitraums geändert wurden.	syn(PERIODCHG)
Service-Intervall: Angenommene Anrufe	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service Levels vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Gespräche an den Split/Skill umfassen abgebrochene Anrufe, nicht angenommene Anrufe und abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. „Outbound Predictive Dialing“ - Abgehende Automatische Telefonwahl). Zur Kategorie der nicht angenommenen Anrufe zählen abgebrochene Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe, die in mehrere Warteschlangen eingereiht waren und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Die Kategorie „% im Service-Level“ umfaßt jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	< <PERCENT_ SERV_LVL_SPL>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Angenommene und Abgebrochene Anrufe	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service Levels vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Gespräche an den Split/Skill umfassen abgebrochene Anrufe, nicht angenommene Anrufe und abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden. Zur Kategorie der nicht angenommenen Anrufe zählen abgebrochene Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe, die in mehrere Warteschlangen eingereiht waren und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Die Kategorie „% im Service-Level“ umfaßt jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	< <100-PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% Angenommen nach	Es handelt sich um eine grafische Darstellung aller ankommenden Anrufe, die innerhalb der festgelegten Service-Level-Stufen angenommen wurden.	ACDCALLS1-10
% Abgebrochen nach	Grafische Darstellung aller ankommenden Anrufe, die innerhalb der festgelegten Service-Levels abgebrochen wurden.	ABNCALLS1-10

Grafischer Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“

Der grafische Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“ zeigt den Wert „Prozent im Service-Level“ für einen aus einer oder mehreren ACDs ausgewählten Skill für jeden Tag an. Mit diesen Daten können Sie einen Split/Skill in verschiedenen ACDs vergleichen und somit folgende Bewertungen durchführen:

- Auslastung bestimmen
- Prozent im Service-Level für jede ACD überprüfen
- Anrufbearbeitungsleistung bewerten
- Sachbearbeiter neu zuordnen
- Andere ACD-Konfigurationen erstellen und damit die Auslastung ausgleichen und/oder die Zahl der abgebrochenen Anrufe reduzieren

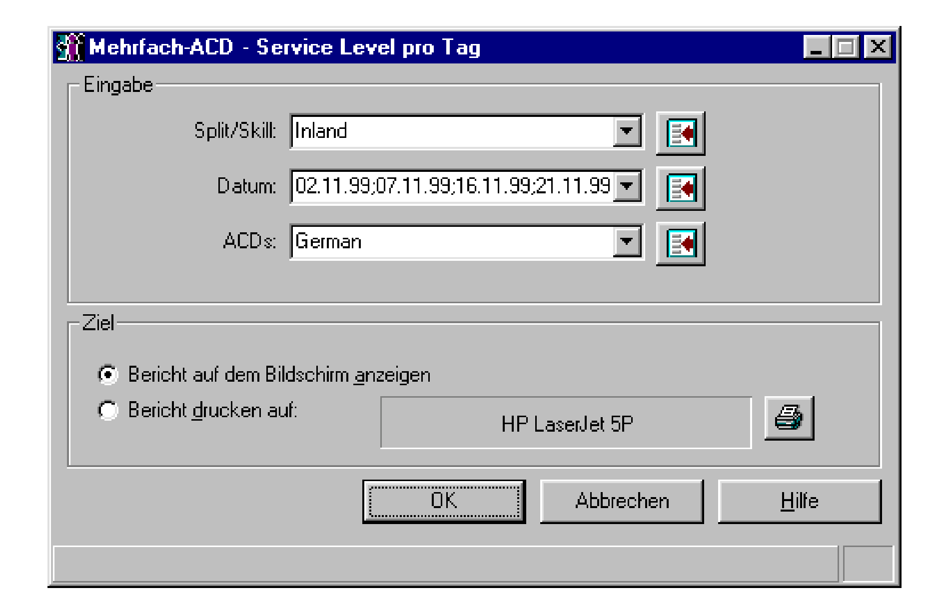
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Sie können einen einzigen Split/Skill aus den ACDs angeben.
- Der grafische Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“ ist nur in der Version mit Tagesdaten verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den grafischen Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“ werden in den Tabellen dsplit (Tagesbericht) gespeichert.
- Der grafische Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“ kann Daten über bis zu acht ACDs enthalten.
- Informationen zu Berichtseingabefeldern finden Sie unter Eingabefelder für den grafischen Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“ auf Seite 429.

Eingabefenster des grafischen Berichts „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für ein Eingabefenster des grafischen Berichts „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:



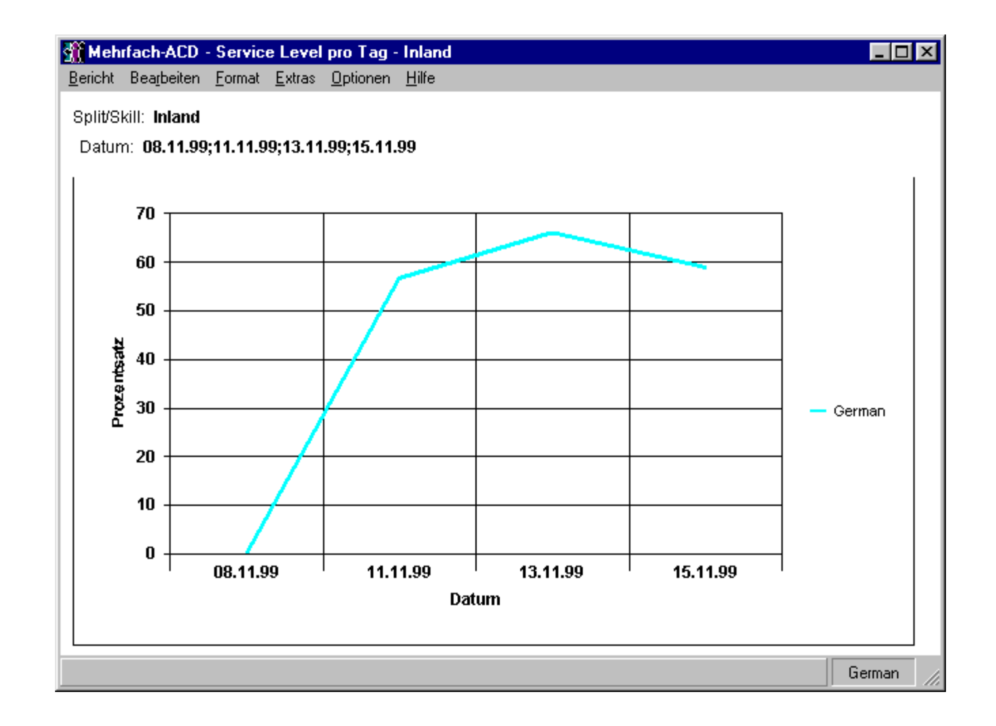
Eingabefelder für den grafischen Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level“

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben.

Feld	Definition
Datum (Tagesdaten)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02)
Erste bis achte ACD	Geben Sie den Namen oder die Nummer der ACD ein, der bzw. die dem folgenden Splits/Skills-Feld entspricht.
Split(s)/Skill(s)	Geben Sie die Namen oder Nummern der Splits/Skills ein, die in diesem Bericht angezeigt werden sollen. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level-Grafik“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level-Grafik“:



Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Mehrfach-ACD-Service-Level-Grafik“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(SPLIT)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Prozentsatz	Prozent im Service-Level für die ACD.	<100 * ACCEPTABLE/CALLSOFFERED>

Bericht „Split/Skill: Service-Grafik pro Intervall“

Dieser Bericht gibt den Prozentsatz der ACD-Anrufe, die innerhalb des vordefinierten zulässigen Service-Levels angenommen wurden und den Prozentsatz der abgebrochenen ACD-Anrufe wieder. Diese Angabe erfolgt für den angegebenen Tag und Split bzw. Skill.

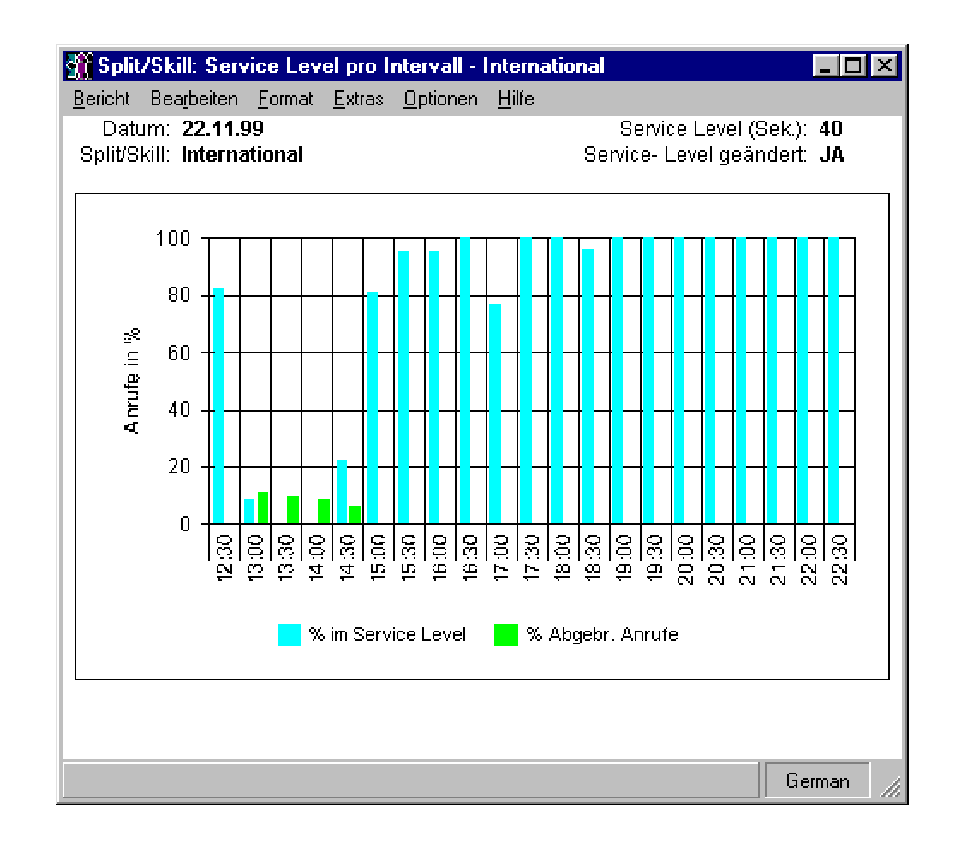
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Jede Gruppe von horizontalen Balken ist mit der Startzeit für das Service-Intervall versehen. Das Feld unter dem Diagramm enthält die Legende.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Split/Skill: Service-Level“ werden in der Tabelle hsplit (Zeitintervall) gespeichert.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Service-Grafik pro Intervall“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Split/Skill-Service-Bericht:



Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Service-Grafik pro Intervall“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
Sek.	Zeigt den derzeit eingerichteten Service-Level an.	SERVICELEVEL

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der gerade angezeigt wird.	syn(SPLIT)
Service-Level geändert	Zeigt an, ob der Service-Level geändert worden ist oder nicht. **JA** wird angezeigt, wenn der zulässige Service-Level innerhalb des Berichtszeitraums geändert wurde. Ansonsten wird **NEIN** angezeigt.	syn(SVCLEVELCHG)
% im Service-Level	Prozentsatz der ACD-Anrufe, die innerhalb des Berichtszeitraums von einem Sachbearbeiter im vorgegebenen zulässigen Service-Level angenommen wurden.	<PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% Abgebr. Anrufe	Prozentsatz der ACD-Anrufe, die innerhalb des Berichtszeitraums abgebrochen wurden.	<PERCENT_ CALL_ABAN>

Grafischer Split/Skill-Bericht „Skill-Überlastung“

Im grafischen Bericht „Skill-Überlastung“ ist die Dauer eines jeden Skills im Normal- und im Überlastungsmodus für die festgelegten Intervalle eines bestimmten Tages angegeben.

Wenn Avaya Business Advocate nicht aktiviert ist, bleiben die zu Avaya Business Advocate gehörenden Felder im Bericht leer.

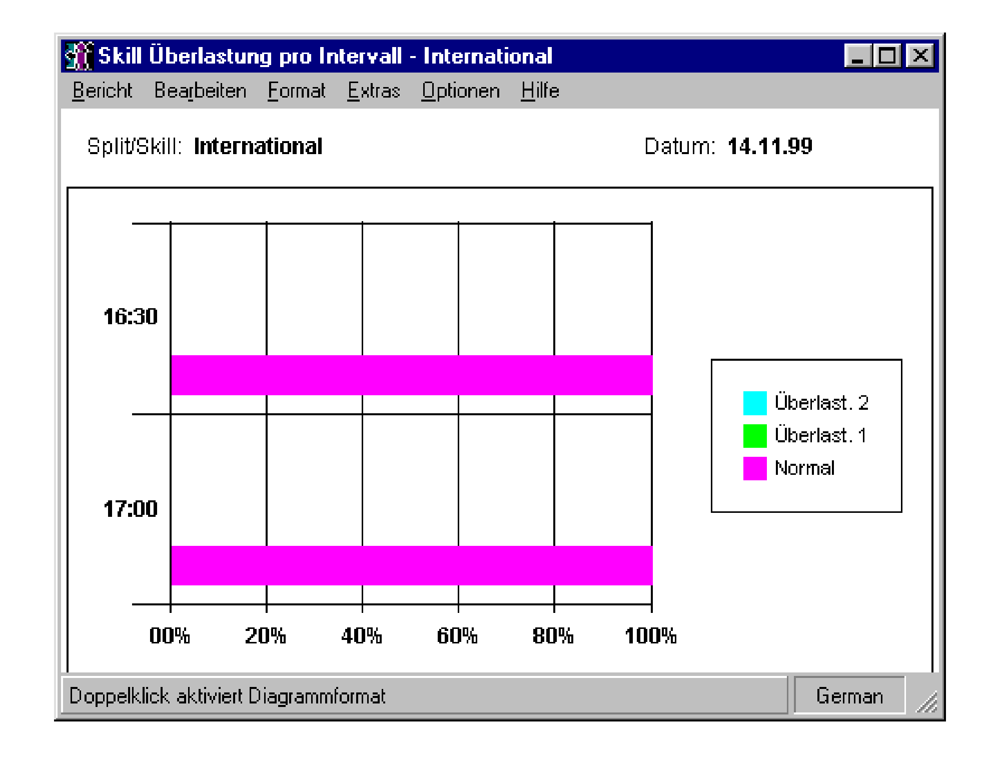
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Informationen zu diesem Bericht:

- Sie können diesen Bericht über das Auswahlmenü der historischen Split/Skill-Kategorie aufrufen.
- Das Diagramm Skill-Überlastung kann nur als Tagesbericht erstellt werden.
- Der Bericht enthält ein horizontales Balkendiagramm mit einem Balken für jeden Skill.
- Falls Ihnen eine Tendenz zu längeren Zeiträumen im Überlastungsstatus auffällt, sollten Sie möglicherweise zusätzliche Sachbearbeiter für diesen Skill ausbilden bzw. einstellen.
- Die Datenbankelemente für diesen Bericht werden in der Tabelle dsplit gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Grafischer Split/Skill-Bericht „Skill-Überlastung“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht „Skill-Überlastung“:



Split/Skill-Bericht: Grafische Darstellung der Skill-Überlastung – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
Split/Skill	Name oder Nummer der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Normal	Die Zeit, die der Skill unter allen Schwellwerten war.	I_NORMTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Überlast. 1	Die Zeit, die der Skill über dem eingerichteten Schwellwert 1 und unter dem Schwellwert 2 war.	I_OL1TIME
Überlast. 2	Die Zeit, die der Skill über dem eingerichteten Schwellwert 2 war.	I_OL21TIME

Bericht „Split/Skill: Grafische Skill-Zeit pro Tag“

Dieser Bericht gibt an, wieviel Zeit die im angegebenen Split oder Skill angemeldeten Sachbearbeiter in den einzelnen Arbeitsmodi verbracht haben. Darüber hinaus gibt er an, wieviel Zeit in den für dieses Call Center definierten Ursachencodes im AUX-Zustand verbracht wurde.

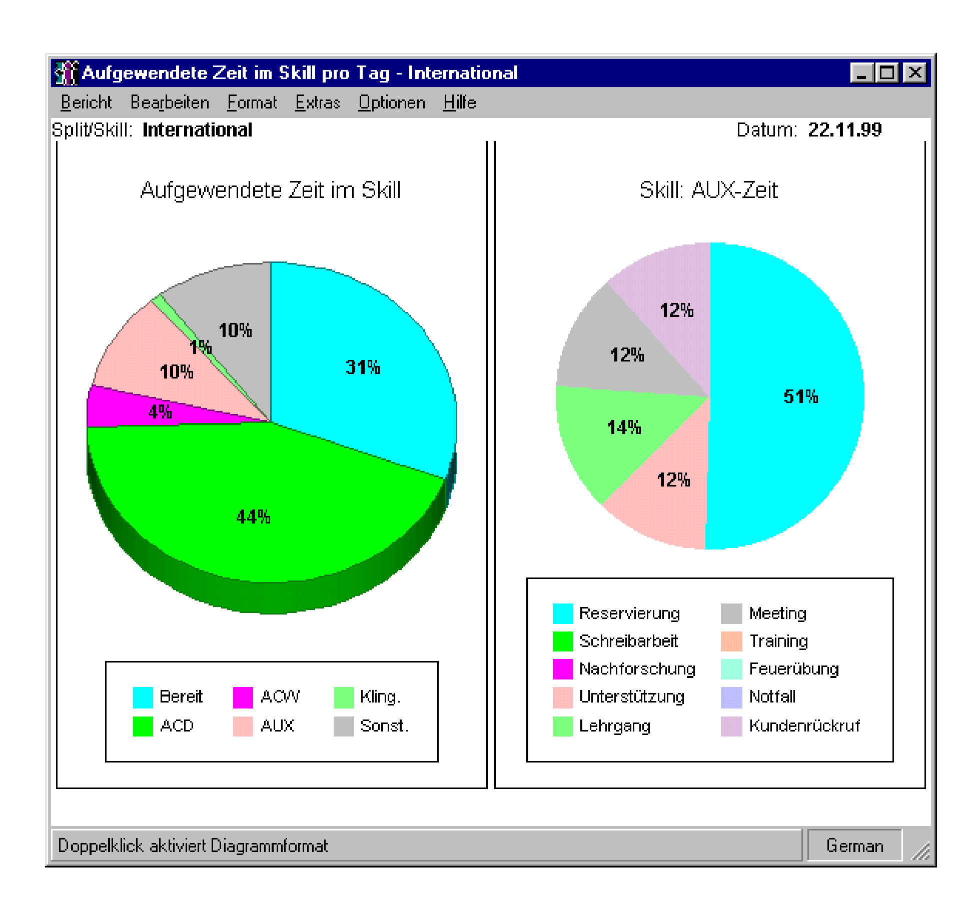
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Mit Hilfe dieses Berichts können Call Center-Supervisor feststellen, wieviel Zeit die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill an einem Tag mit ACD-Gesprächen, im Zustand BEREIT, in ACW, in AUX usw. verbracht haben. Dieser Bericht gibt auch an, wieviel Zeit die Sachbearbeiter dieses Splits/Skills für die einzelnen in diesem Call Center definierten Ursachencodes im AUX-Zustand verbracht haben.
- Dieser Bericht kann als dreidimensionales Kreisdiagramm erstellt werden, das die Zeit (in Stunden und Minuten) darstellt, die ein Sachbearbeiter in jedem der Arbeitsmodi verbracht hat.
- Standardmäßig werden die Prozentsätze innerhalb der Segmente des Kreisdiagramms angezeigt.
- Aus der Legende sind die Farben für die einzelnen Sachbearbeiterzustände zu erkennen sowie die in der Datenbank für Zordnungen festgelegten Synonyme für jeden Arbeitsstatus.
- Der Bericht enthält ein dreidimensionales Kreisdiagramm, das die Ursachencodes für die im AUX-Zustand verbrachte Zeit anzeigt.
- Der Prozentsatz der AUX-Zeit (in Stunden und Minuten), die Sachbearbeiter mit den einzelnen Ursachencodes in AUX verbracht haben, wird innerhalb der Segmente des Kreisdiagramm angezeigt.
- Aus der Legende auf der rechten Seite des Kreisdiagramms sind die Farben für die einzelnen Ursachencodes zu erkennen. Diese Legende enthält die in der „Datenbank für Zuordnungen“ definierten Ursachencodes oder Nummern (falls in der „Datenbank für Zuordnungen“ keine Codes festgelegt wurden).
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Split/Skill: Grafische Skill-Zeit“ werden in den Tabellen hsplit (Zeitintervallbericht) und dsplit (Tagesbericht) gespeichert.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für den Bericht „Split/Skill: Grafische Skill-Zeit pro Tag“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Grafische Skill-Zeit pro Tag“:



Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Grafische Skill-Zeit pro Tag“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name bzw. Nummer des Splits/Skills, den Sie gerade anzeigen.	syn(SPLIT)
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
BEREIT (AVAIL)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der Plätze (POSITIONS) für Anrufe aus diesem Split/Skill verfügbar waren.	I_AVAILTIME
ACW	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der Sachbearbeiterplätze (POSITIONS) in diesem Split/Skill im AUX-Modus waren. Dazu zählen I_AUXINTIME und I_AUXOUTTIME.	<I_ACWTIME>
KLINGELN (RINGING)	Zeit, die Sachbearbeiter bei Anrufen in einem Split/Skill innerhalb des Datenerfassungsintervalls im Klingelstatus verbracht haben. Wenn der Sachbearbeiter den Arbeitsmodus wechselt oder einen anderen Anruf annimmt bzw. ausführt (anstatt den klingelnden Anruf zu beantworten), wird I_RINGTIME nicht weiter akkumuliert. RINGTIME ist die Zeit, die ein Anrufer unabhängig von Sachbearbeiter-aktivitäten mit Klingeln verbringt.	I_RINGTIME
ACD	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls für diesen Split/Skill, in der sich die Sachbearbeiterplätze (POSITIONS) in Split/Skill-ACD-Anrufen befanden.	<I_ACDTIME>
AUX	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der sich Sachbearbeiterplätze (POSITIONS) in diesem Split/Skill in AUX-Arbeit befanden.	I_AUXTIME
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, während der an Sachbearbeiterplätzen (POSITIONS) sonstige Arbeiten verrichtet wurden.	I_OTHERTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Ursachencode 0	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, während der sich Sachbearbeiterplätze (POSITIONS) in diesem Split/Skill aufgrund des Ursachencodes 0 im AUX-Arbeitsmodus befanden. Dieser Wert enthält die von diesem AUX-Zustand aus in Nebenstellenanrufen verbrachte Zeit. ● Bei Kommunikations-Systemen mit aktivierten AUX-Ursachencodes ist dies die Zeit, die Sachbearbeiter im Status „**System** AUX" verbracht haben. ● Bei Kommunikations-Systemen ohne AUX-Ursachencodes ist I_AUXTIME0 dasselbe wie I_AUXTIME.	I_AUXTIME0
Ursachencode 1-9	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, während der sich Sachbearbeiterplätze (POSITIONS) in diesem Split/Skill in jedem der Ursachencodes 1-9 befanden. Dieser Wert enthält die von allen AUX-Zuständen aus in Nebenstellenanrufen verbrachte Zeit.	I_AUXTIME1-9

Bericht „Split/Skill: Abgehend"

Der Bericht „Split/Skill: Abgehend" zeigt die Nummern und durchschnittlichen Gesprächszeiten für jede Art von abgehenden Gesprächen für einen bestimmten Split/Skill. Dieser Bericht ist vor allem für Splits/Skills sinnvoll, die für abgehende ACD-Anrufe oder zum Wählen von abgehenden Nebenstellenanrufen ein Zusatzsystem verwenden.

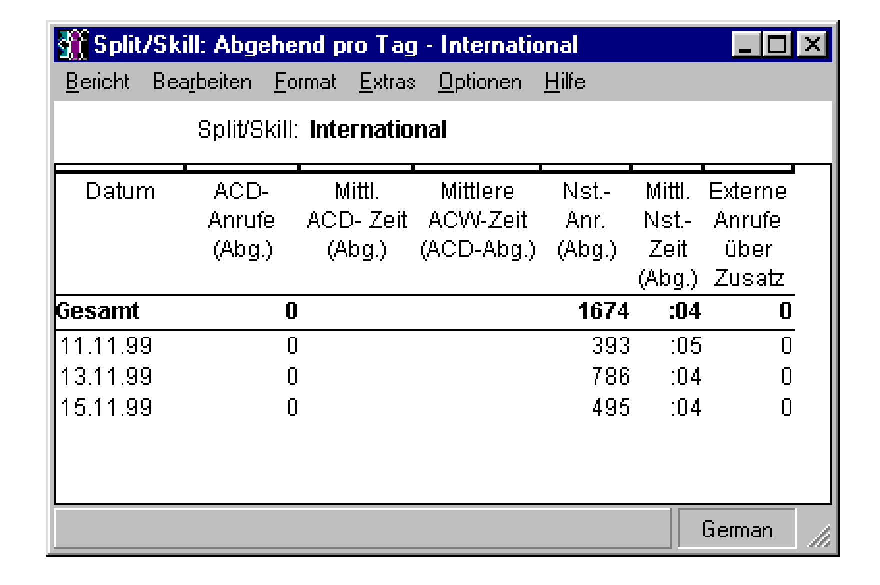
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Für diesen Bericht ist die OCM-Anwendung (Outbound Call Management; OCM) mit ASAI erforderlich.
- Der Bericht „Split/Skill: Abgehend" ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Split/Skill: Abgehend" werden in den Tabellen hsplit (Intervallbericht), dsplit (Tagesbericht), wsplit (Wochenbericht) und msplit (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Abgehend“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Abgehend“:



Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Abgehend“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervalle, für die in diesem Bericht Daten angezeigt werden (im Bericht-Eingabefenster festgelegt).	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
ACD-Anrufe (Abg.)	Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die von einem Zusatzprozessor gewählt, in die Warteschlange für diesen Split/Skill eingefügt und von Sachbearbeitern in diesem Split/Skill angenommen wurden.	O_ACDCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. ACD-Zeit (Abg.)	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit abgehenden ACD-Anrufen verbrachten, die von einem Zusatzsystem für diesen Split/Skill gewählt wurden.	O_ACDTIME/O_ACDCALLS
Mittlere ACW-Zeit (ACD-Abg)	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit Nacharbeit aufgrund von abgehenden ACD-Anrufen, die vom Zusatzsystem für diesen Split/Skill gewählt wurden, verbracht haben.	O_ACWTIME/O_ACDCALLS
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die von Sachbearbeitern geführt wurden, welche sich innerhalb des Berichtszeitraums angemeldet hatten. Direkte abgehende Sachbearbeiter-ACW-Anrufe sind hier nicht berücksichtigt. Für Sachbearbeiter in Mehrfach-Splits/Skills werden abgehende AUX-Nebenstellenanrufe einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, er hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Falle wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Die durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht haben. Bei Sachbearbeitern mit mehreren Splits/Skills wird hier auch die mit abgehenden AUX-Nebenstellenanrufen verbrachte Zeit berücksichtigt, sofern es der erste Split/Skill ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat (Ausnahme: der Sachbearbeiter hat einen ACD-Anruf auf Halten gesetzt). In diesem Falle wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS)
Externe Anrufe über Zusatz	Anzahl von abgehenden Nebenstellenanrufen für diesen Split/Skill, der von einem Zusatzsystem für den Sachbearbeiter gewählt wurden. (Diese Anrufe werden auch „Tastaturwahl“ genannt.)	ACWOUTADJCALLS + AUXOUTADJCALLS

Split/Skill-Bericht

Der Split/Skill-Bericht zeigt für jeden Sachbearbeiter in einem Split/Skill die bearbeiteten Anrufe, die Sachbearbeiterzeit inkl. Unterstützung sowie die umgelegten und gehaltenen Anrufe an. Dieser Bericht zeigt nur die Zeit an, die jeder Sachbearbeiter in diesem Split/Skill gearbeitet hat. Ein Sachbearbeiter kann im Laufe eines Tages auch in anderen Splits/Skills gearbeitet haben.

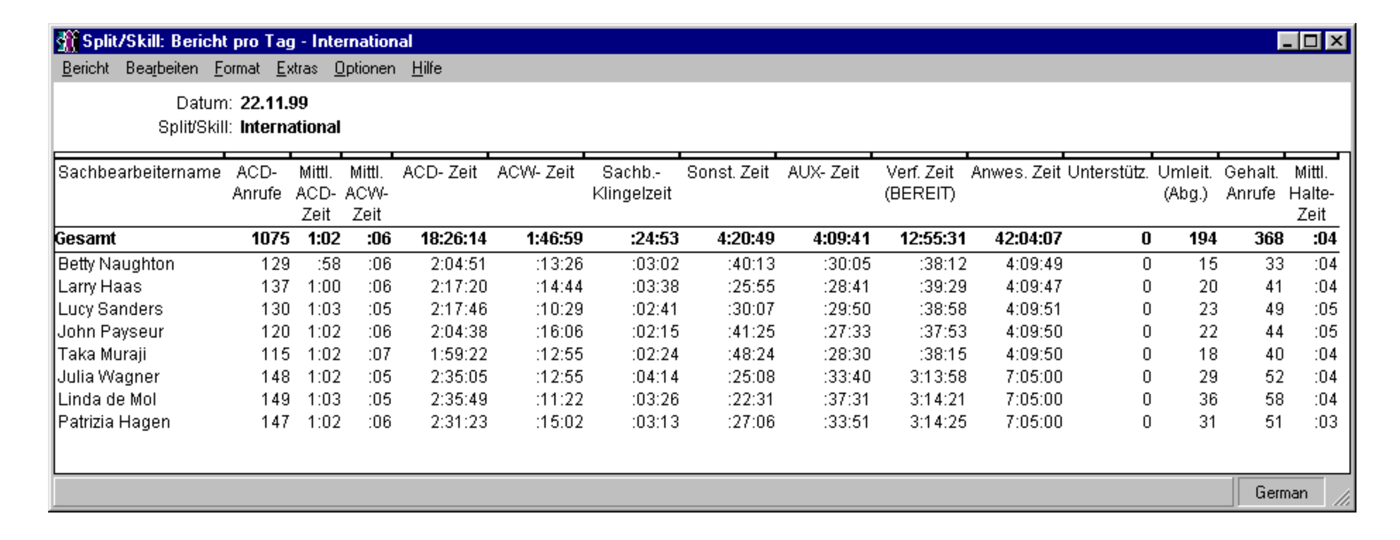
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Split/Skill-Bericht ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Split/Skill-Bericht werden in den Tabellen „dagent“ (Tagesbericht), „wagent“ (Wochenbericht) und „magent“ (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Split/Skill-Bericht – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Bericht:



Split/Skill: Bericht pro Tag - International

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **22.11.99**
Split/Skill: **International**

Sachbearbeitername	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	ACD- Zeit	ACW- Zeit	Sachb.-Klingelzeit	Sonst. Zeit	AUX- Zeit	Verf. Zeit (BEREIT)	Anwes. Zeit	Unterstütz.	Umleit. (Abg.)	Gehalt. Anrufe	Mittl. Halte-Zeit
Gesamt	**1075**	**1:02**	**:06**	**18:26:14**	**1:46:59**	**:24:53**	**4:20:49**	**4:09:41**	**12:55:31**	**42:04:07**	**0**	**194**	**368**	**:04**
Betty Naughton	129	:58	:06	2:04:51	:13:26	:03:02	:40:13	:30:05	:38:12	4:09:49	0	15	33	:04
Larry Haas	137	1:00	:06	2:17:20	:14:44	:03:38	:25:55	:28:41	:39:29	4:09:47	0	20	41	:04
Lucy Sanders	130	1:03	:05	2:17:46	:10:29	:02:41	:30:07	:29:50	:38:58	4:09:51	0	23	49	:05
John Payseur	120	1:02	:06	2:04:38	:16:06	:02:15	:41:25	:27:33	:37:53	4:09:50	0	22	44	:05
Taka Muraji	115	1:02	:07	1:59:22	:12:55	:02:24	:48:24	:28:30	:38:15	4:09:50	0	18	40	:04
Julia Wagner	148	1:02	:05	2:35:05	:12:55	:04:14	:25:08	:33:40	3:13:58	7:05:00	0	29	52	:04
Linda de Mol	149	1:03	:05	2:35:49	:11:22	:03:26	:22:31	:37:31	3:14:21	7:05:00	0	36	58	:04
Patrizia Hagen	147	1:02	:06	2:31:23	:15:02	:03:13	:27:06	:33:51	3:14:25	7:05:00	0	31	51	:03

German

Split/Skill-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Diese Auswahl treffen Sie im Eingabefenster des Berichts.	ROW_DATE
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(SPLIT)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Sachbearbeiter-name	Namen oder Login-IDs der Sachbearbeiter, die sich bei dem im Eingabefenster ausgewählten Split/Skill angemeldet haben.	syn(LOGID)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter während des Intervalls angenommen hat. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden berücksichtigt, sofern es sich dabei um den direkten Sachbearbeiter-Skill handelt oder der direkte Sachbearbeiter-Skill nicht von CMS gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. Bei der abgehenden CMS-Applikation über ASAI beinhaltet diese Summe auch O_ACDCALLS. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem abgehenden Zusatzsystem im Auftrag einer Split/Skill gewählt wurden; dies wird auch „predictive dialing“ (Automatische Telefonwahl) genannt.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die der Sachbearbeiter mit ACD-Gesprächen für diesen Split/Skill verbracht hat, die im angegebenen Zeitraum abgeschlossen wurden. Dabei wird die direkte Sachbearbeiterzeit berücksichtigt: ● wenn es sich dabei um direkte Sachbearbeiter-Skills handelt ● wenn der direkte Sachbearbeiter-Skill von CMS nicht gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. ● wenn der Skill „Direkter Sachbearbeiter“ nicht zugewiesen ist, der Sachbearbeiter aber direkte Sachbearbeiteranrufe empfängt Bei Systemen mit OCM (Outbound Call Management) beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACDTIME.	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die der Sachbearbeiter innerhalb des Berichtszeitraums in Nacharbeit (ACW) für ACD- und direkte Sachbearbeiteranrufe für diesen Split/Skill verbracht hat. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden berücksichtigt: ● wenn es sich dabei um direkte Sachbearbeiter-Skills handelt ● wenn der direkte Sachbearbeiter-Skill von CMS nicht gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. ● wenn der Skill „Direkter Sachbearbeiter“ nicht zugewiesen ist, der Sachbearbeiter aber direkte Sachbearbeiteranrufe empfängt Bei Systemen mit OCM (Outbound Call Management) beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACWTIME.	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>
ACD-Zeit	Gesamtzeit, die ein Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit Split/Skill-ACD-Gesprächen für diesen Split/Skill verbracht hat. Dabei wird die direkte Sachbearbeiterzeit berücksichtigt: ● Wenn es sich dabei um direkte Sachbearbeiter-Skills handelt ● Wenn der direkte Sachbearbeiter-Skill von CMS nicht gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. ● Wenn der Skill „Direkter Sachbearbeiter“ nicht zugewiesen ist, der Sachbearbeiter aber direkte Sachbearbeiteranrufe empfängt	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
ACW-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter mit Nacharbeit (ACW) für diesen Split/Skill sowie für die direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe bei diesem Split/Skill verbracht hat.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Sachbearb.-Klingelzeit	Gesamte Klingelzeit von Split/Skill- und direkten Sachbearbeiteranrufen, bevor sie vom Sachbearbeiter beantwortet wurden.	I_RINGTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sonst. Zeit	Zeit, die die Sachbearbeiter mit sonstigen Arbeiten verbracht haben. Bei allen Kommunikations-Systemen wird Zeit für **Sonstiges** akkumuliert, wenn: ● ein Sachbearbeiter sich zuerst beim Kommunikations-System anmeldet; CMS für den Sachbearbeiter **Sonstige Zeit** protokolliert, bis CMS vom Kommunikations-System über den Status des Sachbearbeiters informiert wird; ● die Verbindung zwischen CMS und Kommunikations-System aktiviert wird. CMS wird vom Kommunikations-System über den Status aller angemeldeten Sachbearbeiter informiert. Für CMS befinden sich diese Sachbearbeiter so lange im Status **Sonstiges**, bis das Kommunikations - System den aktuellen Status jedes Sachbearbeiters übermittelt hat. ● **Sonstige** Zeit wird akkumuliert, wenn Sachbearbeiter in Auto-In oder Manual-In: ● einen Anruf auf „Halten“ hatten, während keine andere Aktivität ausgeführt wurde; ● eine Nummer wählten, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren; ● ein persönliches klingelndes Gespräch hatten, aber keine andere Aktivität ausführten; ● für andere mehrfache Anrufabwicklungs-Skills, jedoch nicht für diesen Skill verfügbar waren; ● in mehreren Splits/Skills angemeldet waren und einen anderen Split/Skill als diesen bearbeiteten (z. B. einen ACD-Anruf hatten oder in anrufbezogener ACW waren).	I_OTHERTIME
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit nicht anrufbezogenenen Tätigkeiten (AUX) verbracht hat.	I_AUXTIME
Verf. Zeit (BEREIT)	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter mit Warten auf ACD-Anrufe im Split/Skill verbracht hat.	I_AVAILTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Zeit angemeldet	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter innerhalb des Berichtszeitraums im Split/Skill angemeldet war.	I_STAFFTIME
Unterstütz.	Anzahl der Anrufe, für die ein Sachbearbeiter Unterstützung durch den Supervisor für diesen Split/Skill angefordert hat. Direkte Sachbearbeiter-Anrufe, für die Unterstützung angefordert wurde, werden hierbei ebenfalls berücksichtigt.	ASSISTS
Umleit. (Abg.)	Anzahl der von diesem Sachbearbeiter während des angegebenen Zeitraums auf ein anderes Ziel umgeleiteten Anrufe. Dazu gehören alle umgeleiteten Anrufe.	TRANSFERRED
Gehalt. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die vom Sachbearbeiter auf Halten gesetzt wurden, d. h. alle Arten von Anrufen.	HOLDCALLS
Mittl. Halte-Zeit	Durchschnittliche Zeit, in der die Anrufer bei einem Sachbearbeiter auf Halten gesetzt waren, d. h. alle Arten von Anrufen.	HOLDTIME/ HOLDCALLS, <AVG_HOLD_TIME>

Split/Skill-Bericht nach Standort

Der Split/Skill-Bericht nach Standort zeigt für jeden Sachbearbeiter in einem Split/Skill die bearbeiteten Anrufe, die Sachbearbeiterzeit, die Standort-ID für das Terminal des Sachbearbeiters, die Zeit im AUX-Arbeitsmodus und andere Zeiten an. Dieser Bericht zeigt nur die Zeit an, die jeder Sachbearbeiter in diesem Split/Skill gearbeitet hat. Ein Sachbearbeiter kann im Laufe eines Tages auch in anderen Splits/Skills gearbeitet haben. Dieser Bericht unterstützt die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche. Diese Funktion muß aktiviert werden, damit in dem Bericht wichtige Daten angezeigt werden können.

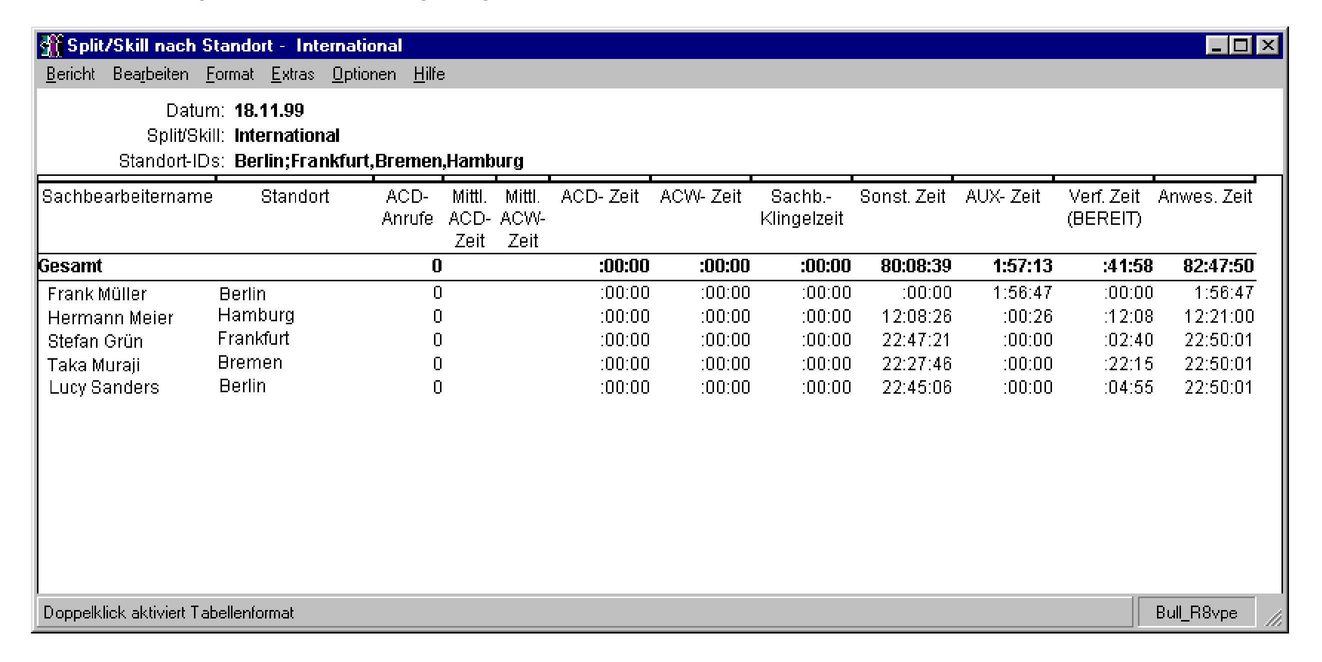
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Split/Skill-Bericht nach Standort kann nur als Tagesbericht erstellt werden.
- Die Datenbankelemente für den Split/Skill-Bericht nach Standort werden in den Tabellen dagent (Tagesbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Nach Standort angeordneter Split/Skill-Bericht – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Bericht nach Standort.



Split/Skill nach Standort - International

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: 18.11.99
Split/Skill: International
Standort-IDs: Berlin;Frankfurt,Bremen,Hamburg

Sachbearbeitername	Standort	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	ACD- Zeit	ACW- Zeit	Sachb.-Klingelzeit	Sonst. Zeit	AUX- Zeit	Verf. Zeit (BEREIT)	Anwes. Zeit
Gesamt		**0**			**:00:00**	**:00:00**	**:00:00**	**80:08:39**	**1:57:13**	**:41:58**	**82:47:50**
Frank Müller	Berlin	0			:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	1:56:47	:00:00	1:56:47
Hermann Meier	Hamburg	0			:00:00	:00:00	:00:00	12:08:26	:00:26	:12:08	12:21:00
Stefan Grün	Frankfurt	0			:00:00	:00:00	:00:00	22:47:21	:00:00	:02:40	22:50:01
Taka Muraji	Bremen	0			:00:00	:00:00	:00:00	22:27:46	:00:00	:22:15	22:50:01
Lucy Sanders	Berlin	0			:00:00	:00:00	:00:00	22:45:06	:00:00	:04:55	22:50:01

Doppelklick aktiviert Tabellenformat | Bull_R8vpe

Nach Standort angeordneter Split/Skill-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Start-Datum	Tag, für den in diesem Bericht Daten angezeigt werden. Diese Auswahl treffen Sie im Eingabefenster des Berichts.	ROW_DATE
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(SPLIT)
Standort-IDs	Die mit dem Sachbearbeiter verknüpften Standort-IDs. Diese ID ist nicht mit dem Sachbearbeiter selbst, sondern mit dem Terminal verknüpft, bei dem der Sachbearbeiter angemeldet ist. Außerdem wird diese ID als Standort-ID einem Port-Netzwerk des Kommunikations-Systems zugeordnet. Wenn die Funktion zur Sachbearbeiter-Standortsuche auf dem von Ihnen verwendeten System nicht zur Verfügung steht, können in diesem Feld keine sinnvollen Daten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standort-IDs in Supervisor und im Kommunikations-System auf Seite 35.	LOC_ID
Sachbearbeiter-name	Namen oder Login-IDs der Sachbearbeiter, die sich bei dem im Eingabefenster ausgewählten Split/Skill angemeldet haben.	syn(LOGID)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter -ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter während des Intervalls angenommen hat. Direkte Sachbearbeiter-anrufe werden berücksichtigt, sofern es sich dabei um den direkten Sachbearbeiter-Skill handelt oder der direkte Sachbearbeiter-Skill nicht von CMS gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. Bei der abgehenden CMS-Applikation über ASAI beinhaltet diese Summe auch O_ACDCALLS. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem abgehenden Zusatzsystem im Auftrag einer Split/Skill gewählt wurden; dies wird auch „predictive dialing“ (Automatische Telefonwahl) genannt.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die der Sachbearbeiter mit ACD-Gesprächen für diesen Split/Skill verbracht hat, die im angegebenen Zeitraum abgeschlossen wurden. Dabei wird die direkte Sachbearbeiterzeit berücksichtigt: ● wenn es sich dabei um direkte Sachbearbeiter-Skills handelt ● wenn der direkte Sachbearbeiter-Skill von CMS nicht gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. ● wenn der Skill „Direkter Sachbearbeiter“ nicht zugewiesen ist, der Sachbearbeiter aber direkte Sachbearbeiteranrufe empfängt Bei Systemen mit OCM (Outbound Call Management) beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACDTIME.	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die der Sachbearbeiter innerhalb des Berichtszeitraums in Nacharbeit (ACW) für ACD- und direkte Sachbearbeiteranrufe für diesen Split/Skill verbracht hat. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden berücksichtigt: ● wenn es sich dabei um direkte Sachbearbeiter-Skills handelt ● wenn der direkte Sachbearbeiter-Skill von CMS nicht gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. ● wenn der Skill „Direkter Sachbearbeiter“ nicht zugewiesen ist, der Sachbearbeiter aber direkte Sachbearbeiteranrufe empfängt Bei Systemen mit OCM (Outbound Call Management) beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACWTIME.	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>
ACD-Zeit	Gesamtzeit, die ein Sachbearbeiter im Berichtszeitraum mit Split/Skill-ACD-Gesprächen für diesen Split/Skill verbracht hat. Dabei wird die direkte Sachbearbeiterzeit berücksichtigt: ● wenn es sich dabei um direkte Sachbearbeiter-Skills handelt ● wenn der direkte Sachbearbeiter-Skill von CMS nicht gemessen wird und dies der erste Skill ist, in dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. ● wenn der Skill „Direkter Sachbearbeiter“ nicht zugewiesen ist, der Sachbearbeiter aber direkte Sachbearbeiteranrufe empfängt	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
ACW-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter mit Nacharbeit (ACW) für diesen Split/Skill sowie für die direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe bei diesem Split/Skill verbracht hat.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sachbearb.-Klingelzeit	Gesamte Klingelzeit von Split/Skill- und direkten Sachbearbeiteranrufen, bevor sie vom Sachbearbeiter beantwortet wurden.	I_RINGTIME
Sonst. Zeit	Zeit, die die Sachbearbeiter mit sonstigen Arbeiten verbracht haben. Bei allen Kommunikations-Systemen wird Zeit für **Sonstiges** akkumuliert, wenn: ● ein Sachbearbeiter sich zuerst beim Kommunikations-System anmeldet; CMS für den Sachbearbeiter **Sonstige Zeit** protokolliert, bis CMS vom Kommunikations-System über den Status des Sachbearbeiters informiert wird; ● die Verbindung zwischen CMS und Kommunikations-System aktiviert wird. CMS wird vom Kommunikations-System über den Status aller angemeldeten Sachbearbeiter informiert. Für CMS befinden sich diese Sachbearbeiter so lange im Status **Sonstiges**, bis das Kommunikations-System den aktuellen Status jedes Sachbearbeiters übermittelt hat. ● **Sonstige** Zeit wird akkumuliert, wenn Sachbearbeiter in Auto-In oder Manual-In: ● einen Anruf auf „Halten“ hatten, während keine andere Aktivität ausgeführt wurde; ● eine Nummer wählten, um einen Anruf zu tätigen oder eine Funktion zu aktivieren; ● ein persönliches klingelndes Gespräch hatten, aber keine andere Aktivität ausführten; ● für andere mehrfache Anrufabwicklungs-Skills, jedoch nicht für diesen Skill verfügbar waren; ● in mehreren Splits/Skills angemeldet waren und einen anderen Split/Skill als diesen bearbeiteten (z. B. einen ACD-Anruf hatten oder in anrufbezogener ACW waren).	I_OTHERTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
AUX-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit nicht anrufbezogenen Tätigkeiten (AUX) verbracht hat.	I_AUXTIME
Verf. Zeit (BEREIT)	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter mit Warten auf ACD-Anrufe im Split/Skill verbracht hat.	I_AVAILTIME
Zeit angemeldet	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter innerhalb des Berichtszeitraums im Split/Skill angemeldet war.	I_STAFFTIME
Summe ACD-Anrufe	Gesamtzahl der am ausgewählten Tag in diesem Split/Skill angenommenen ACD-Anrufe.	sum (TOTAL_ACDCALLS)
Summe Mittl. ACD-Zeit	Summe der mittleren ACD-Zeit für diesen Skill am ausgewählten Tag.	AVG_AGENT_TALK_SUM
Summe Mittl. ACW-Zeit	Summe der mittleren ACW-Zeit für diesen Skill am ausgewählten Tag.	AVG_AGENT_ACW_TIME
Summe ACD-Zeit	Summe der ACD-Zeit für diesen Skill an diesem Tag.	sum(TOTAL_I_ACD_TIME)
Summe ACW-Zeit	Summe der ACW-Zeit für diesen Skill an diesem Tag.	sum(TOTAL_I_ACW_TIME)
Summe Sachbearb.-Klingelzeit	Summe der Sachbearbeiter-Klingelzeit für diesen Skill am ausgewählten Tag.	sum(I_RINGTIME)
Summe Sachbearbeiter-zeit Sonstige	Summe der Sachbearbeiterzeit „Sonstige“ für diesen Skill am ausgewählten Tag.	sum(I_OTHERTIME)
Summe Sachbearbeiter-AUX-Zeit	Gesamtzeit, die der Sachbearbeiter in diesem Skill am ausgewählten Tag mit nicht anrufbezogenen Tätigkeiten (AUX) verbracht hat.	sum(I_AUXTIME)
Summe Sachbearbeiter-zeit Bereit	Gesamte Bereitzeit des Sachbearbeiters für diesen Skill am ausgewählten Tag	sum(I_AVAILTIME)
Summe Anmeldungszeit Sachbearbeiter	Gesamt-Anmeldungszeit des Sachbearbeiters für diesen Skill am ausgewählten Tag.	sum(I_STAFFTIME)

Bericht „Split/Skill: Zusammenfassung“

In dem Bericht „Split/Skill: Zusammenfassung“ werden die Aktivitäten eines Splits bzw. Skills zeitlich zusammengefaßt. Mit Hilfe dieses Berichts können Sie die Gesamtleistung eines Splits/Skills analysieren bzw. die Leistung von zwei oder mehr vergleichbaren Splits/Skills miteinander vergleichen.

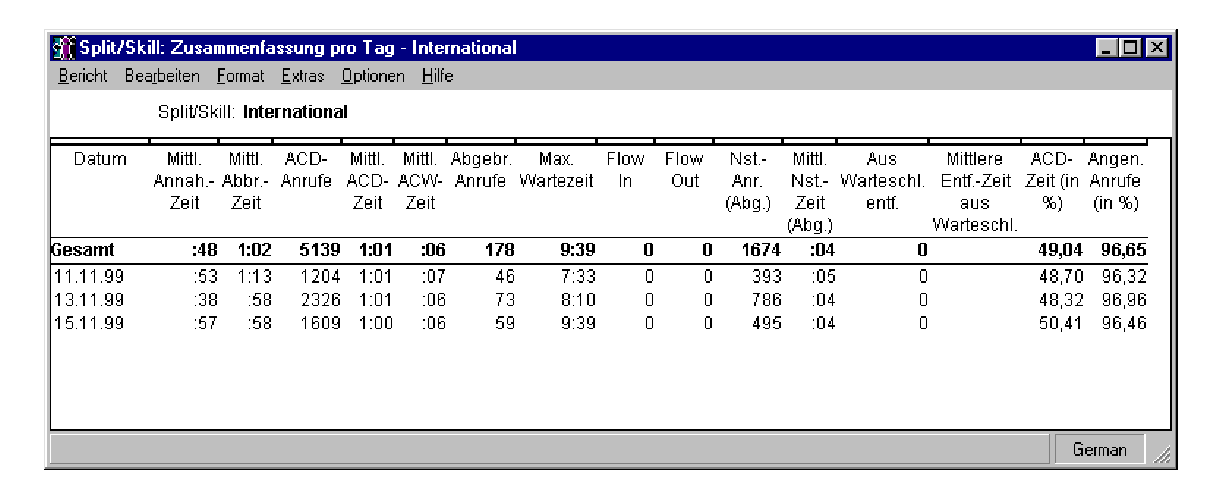
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Bei Kommunikations-Systemen mit Vektorverfahren – Anrufe, für die diese Split/Skill-Warteschlange die zweite oder dritte innerhalb der VDN ist, deren Disposition (angenommen, abgebrochen, übergelaufen) jedoch bei einem anderen Split/Skill aufgezeichnet wurde.
- Daten aus direkter Sachbearbeiteranwahl werden in keinen der Split/Skill-Zusammenfassungsberichte einbezogen. Direkte Sachbearbeiteranrufe gelten nicht als Anrufe für den Split/Skill, sondern als Anrufe für den Sachbearbeiter. Wenn direkte Sachbearbeiteranrufe auch als Split/Skill-Anrufe berücksichtigt werden sollen, können Sie mit Hilfe der Sachbearbeitertabellen-Daten einen benutzerdefinierten Bericht erstellen.
- Der Bericht „Split/Skill: Zusammenfassung“ ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Split/Skill: Zusammenfassung“ werden in den Tabellen hsplit (Intervallbericht), dsplit (Tagesbericht), wsplit (Wochenbericht) und msplit (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Split/Skill-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie einen Split/Skill aus, der in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 408.

Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Zusammenfassung“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „Split/Skill: Zusammenfassung“:



Split/Skill: Zusammenfassung pro Tag - International

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Split/Skill: **International**

Datum	Mittl. Annah.-Zeit	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	Abgebr. Anrufe	Max. Wartezeit	Flow In	Flow Out	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Aus Warteschl. entf.	Mittlere Entf.-Zeit aus Warteschl.	ACD-Zeit (in %)	Angen. Anrufe (in %)
Gesamt	**:48**	**1:02**	**5139**	**1:01**	**:06**	**178**	**9:39**	**0**	**0**	**1674**	**:04**	**0**		**49,04**	**96,65**
11.11.99	:53	1:13	1204	1:01	:07	46	7:33	0	0	393	:05	0		48,70	96,32
13.11.99	:38	:58	2326	1:01	:06	73	8:10	0	0	786	:04	0		48,32	96,96
15.11.99	:57	:58	1609	1:00	:06	59	9:39	0	0	495	:04	0		50,41	96,46

German

Beschreibung des Berichts „Split/Skill: Zusammenfassung“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervalle, für die in diesem Bericht Daten angezeigt werden (im Berichtseingabefenster festgelegt).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die abgeschlossenen Split/Skill- oder ACD-Anrufe auf Annahme durch einen Sachbearbeiter gewartet oder geklingelt haben.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe in der Warteschlange waren oder geklingelt haben, bevor sie abgebrochen wurden.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der Split/Skill-ACD-Anrufe, die für diesen Split/Skill in Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden. Bei der OCM-Anwendung (Outbound Call Management; OCM) mit ASAI werden in dieser Summe auch O_ACDCALLS erfaßt. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (auch „Automatische Telefonwahl“/„Predictive Dialing“ genannt).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit ACD-Gesprächen für diesen Split/Skill verbracht haben, die im angegebenen Intervall abgeschlossen wurden. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACDTIME.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, in der ACD-Anrufe für diesen Split/Skill von den Sachbearbeitern nachbearbeitet wurden. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACWTIME.	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an den Split/Skill, die beim Warten in der Warteschlange (wenn dies der erste Split/Skill für den Anruf in der Warteschlange war) oder beim Klingeln abgebrochen wurden. Diese Summe umfaßt Anrufe mit einer Gesprächszeit, die unterhalb des Wertes für vermeintlich abgebrochene Anrufe liegt (sofern dieser Wert eingestellt wurde). Diese Summe umfaßt ebenfalls O_ABNCALLS, wenn Sie über OCM (Outbound Call Management) verfügen. Die O_ABNCALLS ist die Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die an der Gegenstelle abgebrochen wurden.	ABNCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die ein Anrufer in der Warteschlange und im Zustand „Klingeln“ verbracht hat, bevor eine der folgenden Aktivitäten eingetreten ist: ● Angenommen ● Abgebrochen ● Umgeleitet ● Besetztsignal erhalten ● Trennung erfolgt Der in der Summenzeile für diese Spalte angezeigte Wert ist das Maximum der in den einzelnen Intervallen angezeigten maximalen Wartezeiten.	MAXOCWTIME
Flow In	Anzahl von Anrufen, die von einer anderen Warteschlange auf die Warteschlange dieses Splits/Skills umgeleitet wurden. Folgende Anrufe werden als „Flow In“-Anrufe gezählt: ● Bei Kommunikations-Systemen ohne Vektorverfahren: Anrufe, die von der Warteschlange eines anderen Splits auf die Warteschlange dieses Splits überlaufen. ● Bei Kommunikations-Systemen mit mehreren Split/Skill-Warteschlangen (Kommunikations-Systeme mit Vektorverfahren): Anrufe, die auf diesem Split/Skill als nichtprimärer Split/Skill warten und von einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill angenommen oder in diesem Split/Skill beim Klingeln abgebrochen werden. ● Anrufe, die bei einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill klingeln und dann mit der Funktion **„Umleitung bei 'Keine Antwort' (RONA)“** erneut in die Warteschlange dieses Split/Skill gestellt werden. ● Wenn ein Anruf eine VDN verläßt (z. B. durch Umleiten an eine VDN) oder die Vektorverarbeitung verläßt (z. B. durch Umleiten an einen Split/Skill), wird dies nicht als „Flow In“ (Zustrom) für den nächsten Split/Skill gezählt, in dessen Warteschlange er eingereiht wurde.	INFLOWCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Flow Out	● Anzahl der diesem Split/Skill angebotenen Anrufe, die auf andere Ziele umgeleitet wurden. ● Bei Kommunikations-Systemen ohne Vektorverfahren werden Anrufe, die auf ein anderes internes oder externes Ziel überlaufen, als „Flow Out"-Anrufe gezählt. Bei Kommunikations-Systemen mit Vektorverfahren wird in folgenden Fällen ein Flow Out gezählt: ● wenn der Anruf an eine andere VDN umgeleitet wird ● wenn der Anruf an eine Nummer oder an Ziffern umgeleitet wird Bei Kommunikations-Systemen mit Vektorverfahren wird in folgenden Fällen auch ein Flow Out gezählt: ● wenn der Anruf auf diesem Split/Skill als primärer Split/Skill wartet und durch die Funktion „Umleitung bei 'Keine Antwort'" umgeleitet wurde ● wenn der Anruf auf einen Split/Skill mit „messaging split/skill" (Weiterleiten an Rufannahmesystem) wartet ● wenn der Anruf bei einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill klingelte und über „call pickup" (Anrufübernahme) entgegengenommen wurde ● wenn der Anruf auf diesem Split/Skill als primärer Split/Skill gewartet hat und von einem Sachbearbeiter in einem nichtprimären Split/Skill angenommen wurde oder beim Klingeln für einen Sachbearbeiter in einem nichtprimären Split/Skill abgebrochen wurde	OUTFLOWCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst.-Anr. (Abg.)	Die Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die von Sachbearbeitern geführt werden, die bei diesem Split/Skill angemeldet sind. Direkte abgehende Sachbearbeiter-ACW-Anrufe sind hier nicht berücksichtigt. Für Sachbearbeiter in Mehrfach-Splits/Skills werden abgehende AUX-Nebenstellenanrufe einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, er hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Fall wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Die durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht haben. Für Sachbearbeiter mit Mehrfach-Splits/Skills wird die für abgehende AUX-Nebenstellenanrufe aufgewendete Zeit hier einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, der Sachbearbeiter hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Fall wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME) /(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
Aus Warteschl. entf.	Bei Kommunikations-Systemen mit Warteschlangen für mehrere Splits/Skills ist dies die Anzahl von Anrufen, die sich bei diesem Split/Skill als nichtprimärem Split/Skill (d. h. nicht dem ersten Split/Skill, bei dem sich der Anruf in der Warteschlange befand) in der Warteschlange befinden und deren Disposition (angenommen, übergelaufen, abgebrochen, besetzt, zwangsausgelöst) in einem anderen Split/Skill aufgezeichnet wurden.	DEQUECALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittlere Entf.-Zeit aus Warteschl.	Bei Kommunikations-Systemen mit Einreihung in mehrere Splits/Skill-Warteschlangen: die durchschnittliche Zeit, die ein aus der Warteschlange genommener Anruf in der Warteschlange für diesen Split/Skill verbracht hat, bevor er die Warteschlange verlassen hat.	DEQUETIME/DEQUECALLS
ACD-Zeit (in %)	Anteil der angemeldeten Zeit in Prozent, die die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit dem Bearbeiten von ACD-Anrufen und in Nacharbeit (ACW) für diesen Split/Skill verbracht haben.	100*(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/I_STAFFTIME) <PERCENT_ACD_TIME>
Angen. Anrufe (in %)	Der prozentuale Anteil der Anrufe in der Warteschlange für die Splits/Skills, die von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
Mittl. Anzahl angemeldeter Pos. (nur Intervallbericht)	Durchschnittliche Anzahl von Positionen, die in diesem Split/Skill während des Intervalls mit Sachbearbeitern besetzt waren.	I_STAFFTIME/ (INTRVL*60)<AVG_POS_STAFF>
Anrufe pro Pos. (nur Intervallbericht)	Durchschnittliche Anzahl der Anrufe, die von jeder einzeln angemeldeten Position innerhalb des Intervalls angenommen wurde. (Wenn ein Sachbearbeiter nicht im gesamten Intervall anwesend ist, wird in der Berechnung die Anzahl der Anrufe angegeben, die er bearbeitet hätte, wenn er im gesamten Intervall anwesend gewesen wäre.)	(60 * INTRVL * ACDCALLS)/ I_STAFFTIME <CALLS_PER_POS>

Systemberichte

In diesem Abschnitt werden Systemberichte beschrieben.

Allgemeine Informationen über Systemberichte

Inhalt eines Systemberichts

Systemberichte ermöglichen den Zugriff auf Daten aus Zusammenfassungen einer Gruppe gemessener Splits/Skills für eine bestimmte ACD, auf Daten aus Zusammenfassungen aller Splits/Skills für eine bestimmte ACD und auf Anrufdaten ähnlicher Splits/Skills für unterschiedliche ACDs.

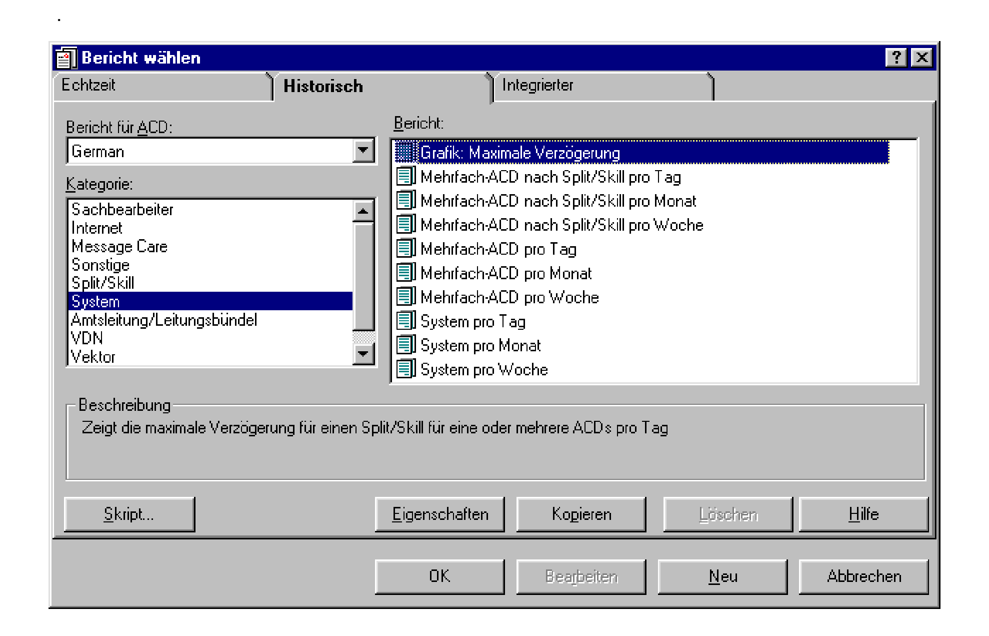
Aufbau von Systemberichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von Systemberichten in Supervisor.

- Grafischer Bericht „System: Maximale Wartezeit“ auf Seite 464
- Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“ auf Seite 468
- Bericht „System: Mehrfach-ACD“ auf Seite 474
- Systembericht auf Seite 480

Auswahlfenster für Systemberichte

Die folgende Abbildung stellt ein Beispiel eines Auswahlfensters für Systemberichte dar: Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert:



Grafischer Bericht „System: Maximale Wartezeit“

Der grafische Bericht „System: Maximale Wartezeit“ zeigt die maximale Wartezeit für einen Split/Skill in einer oder mehreren ACDs für den ausgewählten Tag an. Sie können die Split/Skills aus allen ACDs vergleichen und mit Hilfe dieser Daten ermitteln, bei welcher ACD die längste Wartezeit auf die Beantwortung von Anrufen vorliegt.

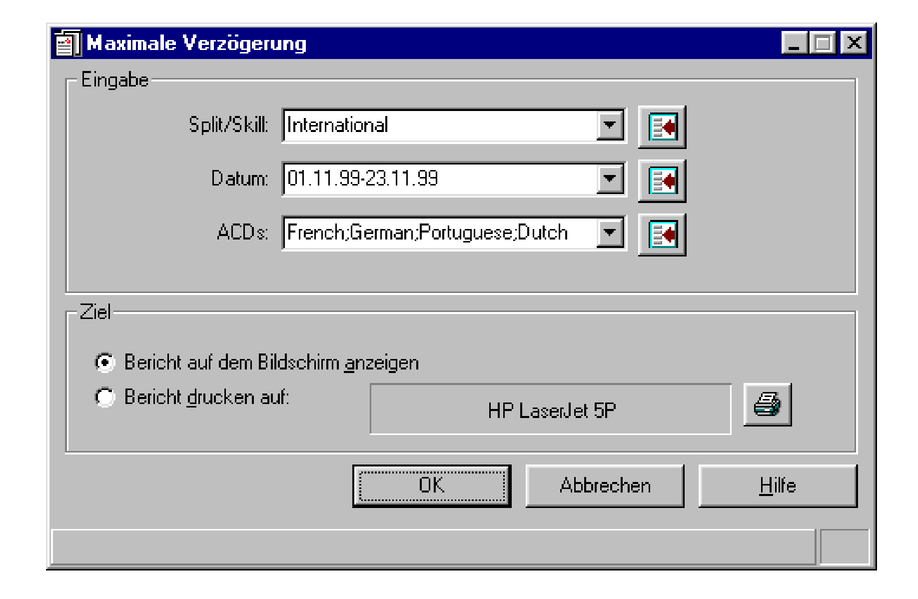
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Sie können einen Split/Skill angeben, der auf allen ACDs zur Verfügung steht.
- Der grafische Bericht „System: Maximale Wartezeit“ kann nur als Tagesbericht erstellt werden.
- Die Datenbankelemente für den grafischen Bericht „System: Maximale Wartezeit“ werden in den Tabellen dsplit (Tagesbericht) gespeichert.
- Mit Standard-Mehrfach-ACD-Berichten können Sie Daten von maximal acht ACDs abrufen.
- Informationen zu Berichtseingabefeldern finden Sie unter Eingabefelder für Systemberichte auf Seite 465.

Eingabefenster des grafischen Berichts „Maximale Wartezeit“

In der folgenden Abbildung ist ein Beispiel eines Eingabefensters für einen grafischen Bericht „System: Maximale Wartezeit“ dargestellt: Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:



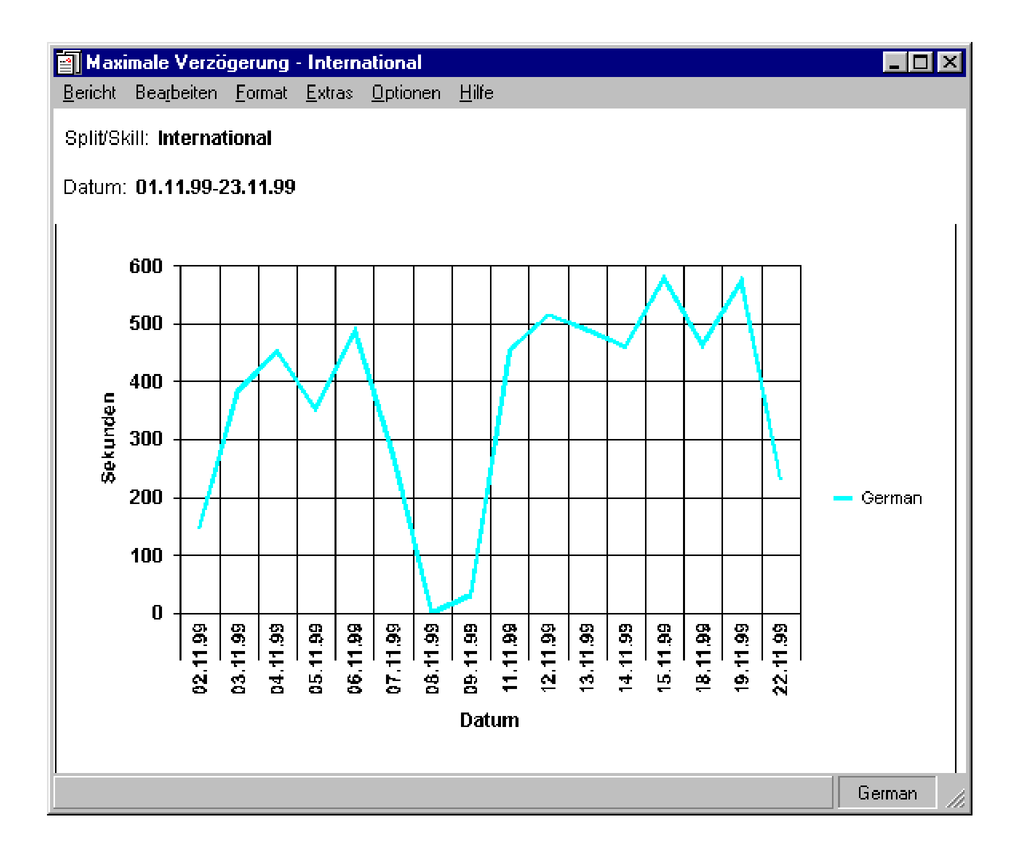
Eingabefelder für Systemberichte

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben.

Feld	Definition
Daten (Tages-, Wochen-, Monatsbericht)	Geben Sie die Tage ein, für die der Bericht erstellt werden soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.
Erste bis achte ACD	Geben Sie die ACD-Namen oder -Nummern ein, die dem folgenden Split/Skill-Feld entsprechen.
Split/Skill	Geben Sie den entsprechenden Namen oder die Nummer des Splits/Skills ein, der in diesem Bericht angezeigt werden soll. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Grafischer Bericht „System: Maximale Wartezeit“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“:



Grafischer Bericht „System: Maximale Wartezeit“ – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Datumsangaben, für die der Bericht erstellt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
–Max. Verzögerung - Sekunden	Maximale Zeit, die ein Anrufer in der Warteschlange und im Zustand „Klingeln" verbracht hat, bevor eine der folgenden Aktivitäten eingetreten ist: ● Angenommen ● Abgebrochen ● Umgeleitet ● Besetztsignal erhalten ● Trennung erfolgt Der in der Summenzeile angezeigte Wert ist das Maximum der in den einzelnen Splits/Skills angezeigten maximalen Wartezeiten.	MAXOCWTIME

Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“

Der Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“ zeigt Anrufbearbeitungsdaten über verschiedene Splits/Skills für unterschiedliche ACDs an. Mit diesem Bericht können Sie ähnliche Splits/Skills in verschiedenen ACD vergleichen und somit folgende Bewertungen durchführen:

- Auslastung bestimmen
- Anrufbearbeitungsleistung bewerten
- Sachbearbeiter neu zuordnen
- Andere ACD-Konfigurationen erstellen und damit die Auslastung ausgleichen und/oder die Zahl der abgebrochenen Anrufe reduzieren

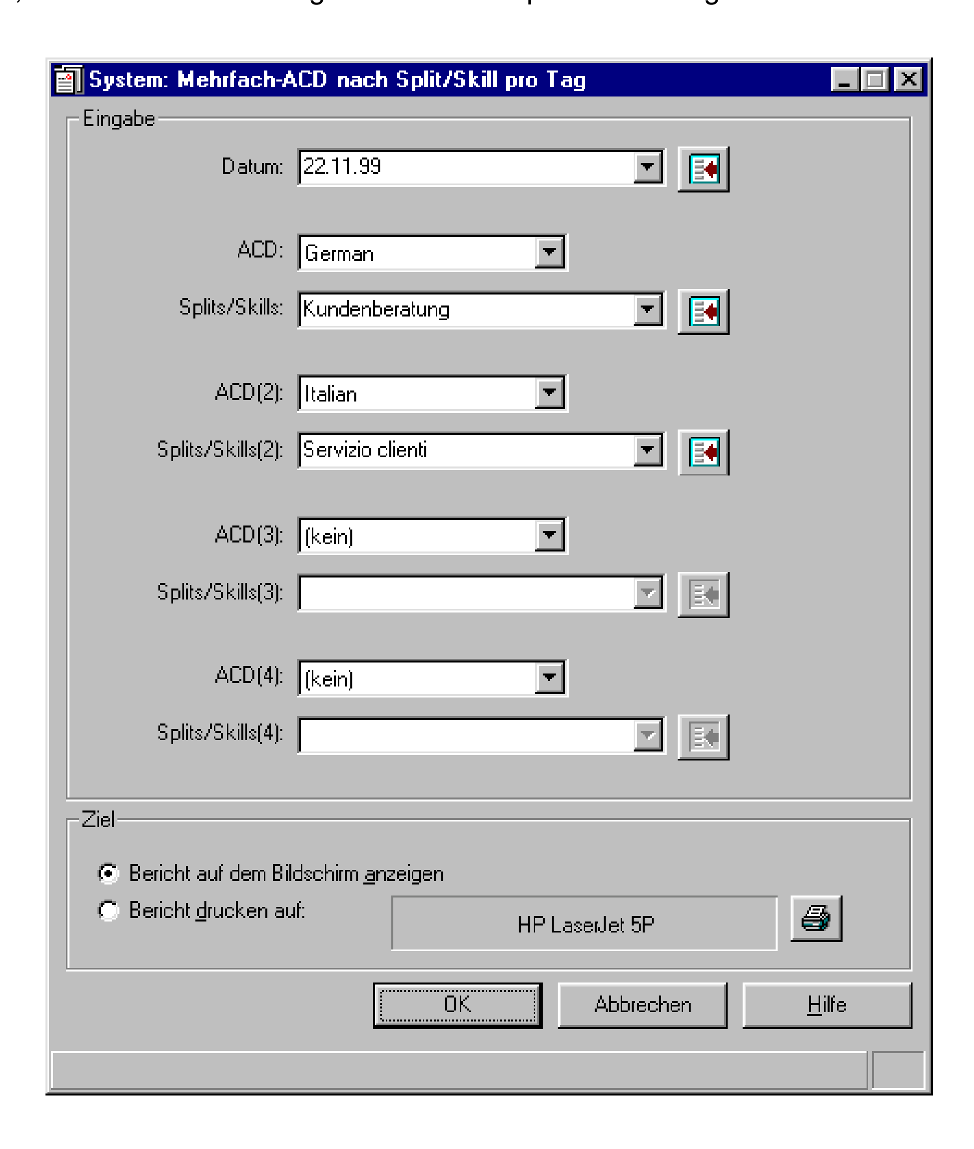
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Sie können für jede gewünschte ACD eine Liste von Splits/Skills anfertigen.
- Der Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“ werden in den Tabellen dsplit (Tagesbericht), wsplit (Wochenbericht) und msplit (Monatsbericht) gespeichert.
- Mit Standard-Mehrfach-ACD-Berichten können Sie Daten von maximal acht ACDs abrufen.

Eingabefenster für den Bericht „Mehrfach-ACD nach Split/Skill“

In der folgenden Abbildung ist ein Beispiel eines Eingabefensters für den Bericht „System: Multi-ACD nach Split/Skill“ dargestellt. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:



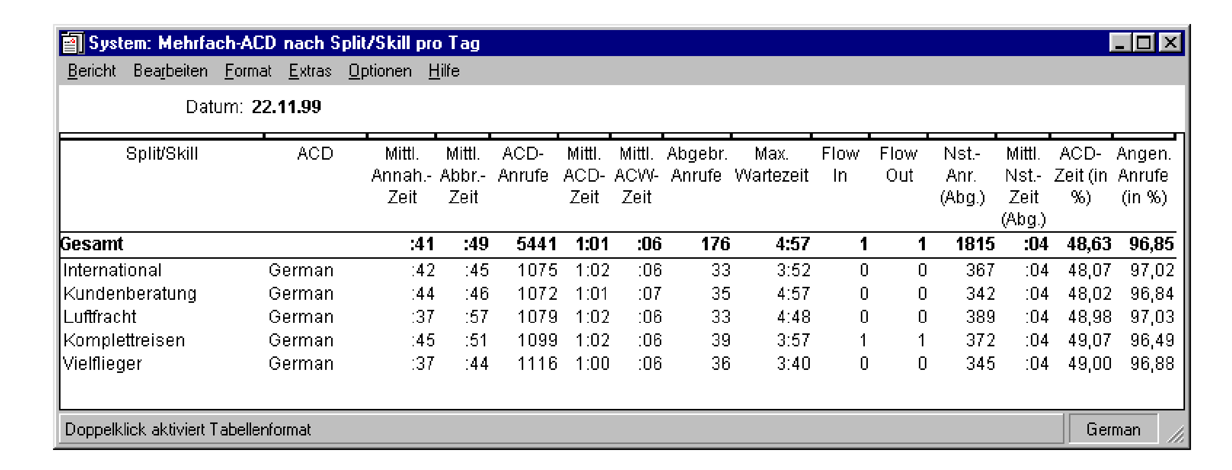
Eingabefelder für den Bericht „Mehrfach-ACD nach Split/Skill“

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben.

Feld	Definition
Daten (Tages-, Wochen-, Monatsbericht)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. ● Tagesbericht: Geben Sie die Tage ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Wochen ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag der Monate ein. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.
Erste bis achte ACD	Geben Sie den Namen oder die Nummer der ACD ein, der bzw. die dem folgenden Splits/Skills-Feld entspricht.
Erster bis achter Split/Skill	Geben Sie die Namen oder Nummern der Splits/Skills ein, die in diesem Bericht angezeigt werden sollen. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein. Sie können mehr als einen Split/Skill eingeben, indem Sie die Einträge durch ein Semikolon (;) voneinander trennen. Einen Wertebereich können Sie mit einem Bindestrich angeben.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“ – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“:



System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill pro Tag

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **22.11.99**

Split/Skill	ACD	Mittl. Annah.-Zeit	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	Abgebr. Anrufe	Max. Wartezeit	Flow In	Flow Out	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	ACD-Zeit (in %)	Angen. Anrufe (in %)
Gesamt		**:41**	**:49**	**5441**	**1:01**	**:06**	**176**	**4:57**	**1**	**1**	**1815**	**:04**	**48,63**	**96,85**
International	German	:42	:45	1075	1:02	:06	33	3:52	0	0	367	:04	48,07	97,02
Kundenberatung	German	:44	:46	1072	1:01	:07	35	4:57	0	0	342	:04	48,02	96,84
Luftfracht	German	:37	:57	1079	1:02	:06	33	4:48	0	0	389	:04	48,98	97,03
Komplettreisen	German	:45	:51	1099	1:02	:06	39	3:57	1	1	372	:04	49,07	96,49
Vielflieger	German	:37	:44	1116	1:00	:06	36	3:40	0	0	345	:04	49,00	96,88

Doppelklick aktiviert Tabellenformat German

Bericht „System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill“ – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	ROW_DATE
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichts treffen.	syn(SPLIT)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe auf Annahme durch einen Sachbearbeiter gewartet oder geklingelt haben.	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe in der Warteschlange waren oder geklingelt haben, bevor sie abgebrochen wurden.	ABNTIME/ ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der Split/Skill-ACD-Anrufe, die für diesen Split/Skill in Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden. Bei der OCM-Anwendung (Outbound Call Management) mit ASAI werden in dieser Summe auch O_ACDCALLS erfaßt. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (auch „Automatische Telefonwahl"/„Predictive Dialing" genannt).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit ACD-Gesprächen für diesen Split/Skill verbracht haben. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACDTIME.	ACDTIME/ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, in der ACD-Anrufe für diesen Split/Skill von den Sachbearbeitern nachbearbeitet wurden. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACWTIME.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an den Split/Skill, die beim Warten in der Warteschlange (wenn dies der erste Split/Skill für den Anruf in der Warteschlange war) oder beim Klingeln abgebrochen wurden. Diese Summe umfaßt Anrufe mit einer Gesprächszeit, die unterhalb des Wertes für vermeintlich abgebrochene Anrufe liegt (sofern dieser Wert eingestellt wurde). Diese Summe umfaßt ebenfalls O_ABNCALLS, wenn Sie über OCM (Outbound Call Management) verfügen. Die O_ABNCALLS ist die Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die an der Gegenstelle abgebrochen wurden.	ABNCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die ein Anrufer in der Warteschlange und im Zustand „Klingeln“ verbracht hat, bevor eine der folgenden Aktivitäten eingetreten ist: ● Angenommen ● Abgebrochen ● Umgeleitet ● Besetztsignal erhalten ● Trennung erfolgt Der in der Summenzeile angezeigte Wert ist das Maximum der in den einzelnen Splits/Skills angezeigten maximalen Wartezeiten.	MAXOCWTIME
Nst.-Anr. (Abg.)	Die Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die von Sachbearbeitern geführt werden, die bei diesem Split/Skill angemeldet sind. Direkte abgehende Sachbearbeiter-ACW-Anrufe sind hier nicht berücksichtigt. Für Sachbearbeiter in Mehrfach-Splits/Skills werden abgehende AUX-Nebenstellenanrufe einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, er hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Falle wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <EXT_CALL_OUT>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Die durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht haben. Für Sachbearbeiter mit Mehrfach-Splits/Skills wird die für abgehende AUX-Nebenstellenanrufe aufgewendete Zeit hier einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, der Sachbearbeiter hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Falle wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Zeit (in %)	Anteil der angemeldeten Zeit in Prozent, die die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit dem Bearbeiten von ACD-Anrufen und in Nacharbeit (ACW) für diesen Split/Skill verbracht haben.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
Angen. Anrufe (in %)	Der prozentuale Anteil der Anrufe in der Warteschlange für die Splits/Skills, die von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Bericht „System: Mehrfach-ACD“

Im Bericht „System: Mehrfach-ACD“ werden die Daten über alle Splits/Skills in der ACD für jede angeforderte ACD zusammengefaßt. Damit können verschiedene ACD-Konfigurationen bewertet und verglichen und damit die Auslastung sowie die Anrufbearbeitungsleistung bestimmt werden. Mit Hilfe dieses Berichts können Sie feststellen, ob zur Verbesserung der Auslastung und/oder Verringerung der Anzahl der abgebrochenen Gespräche möglicherweise andere ACD-Konfigurationen zu wählen sind.

Bei Kommunikations-Systemem mit Vektorverfahren möchten Sie möglicherweise einen eigenen Bericht erstellen, der nicht die Daten aus allen Splits/Skills, sondern die Daten aus allen VDNs zusammenfaßt.

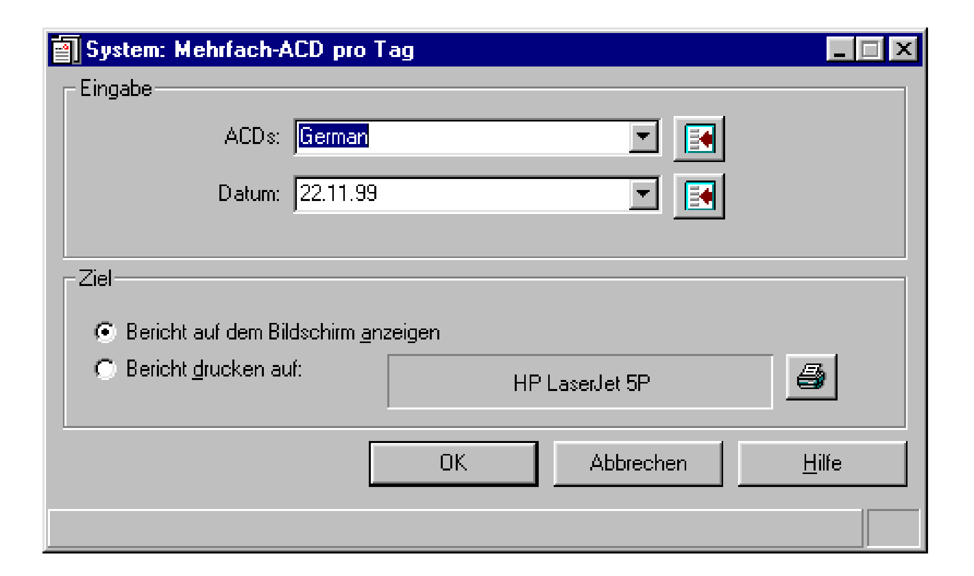
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Bericht „System: Mehrfach-ACD“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „System: Mehrfach-ACD“ werden in den Tabellen dsplit (Tagesbericht), wsplit (Wochenbericht) und msplit (Monatsbericht) gespeichert.
- Mit Standard-Mehrfach-ACD-Berichten können Sie Daten von maximal acht ACDs abrufen.

Eingabefenster für Mehrfach-ACD-Berichte

In der folgenden Abbildung ist ein Beispiel eines Eingabefensters für den Bericht „System: Mehrfach-ACD“ dargestellt: Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:



Eingabefelder für Mehrfach-ACD-Berichte

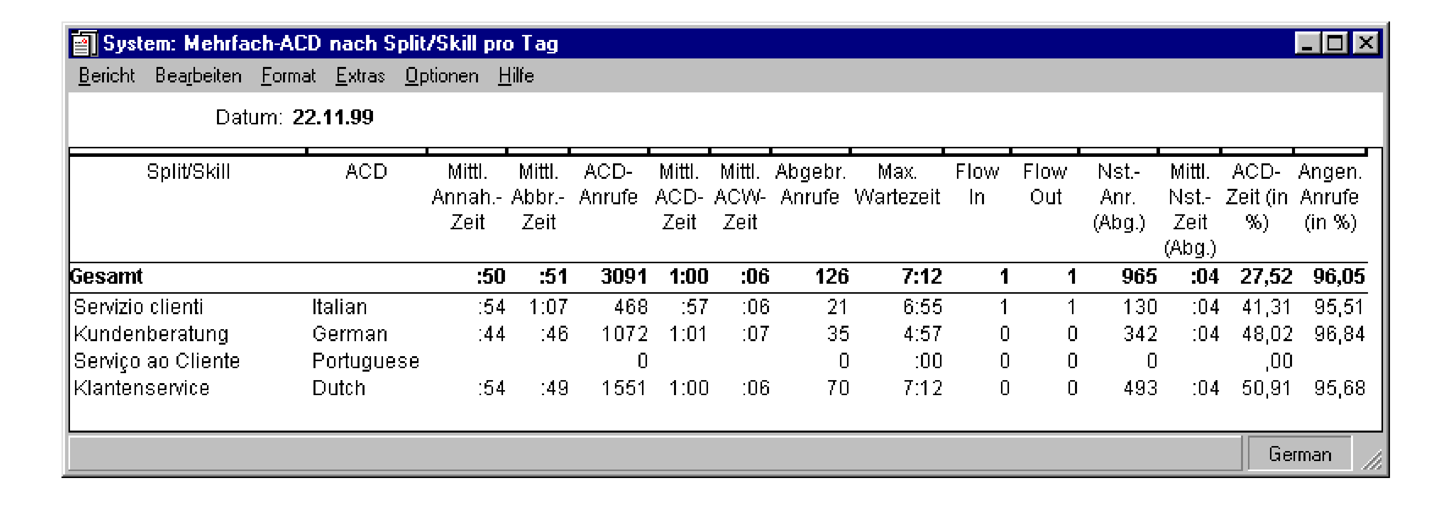
In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben.

Feld	Definition
Datum	Geben Sie das Datum ein, für das der Bericht gelten soll. ● Tagesbericht: Geben Sie den Tag ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Woche ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag des Monats ein.
Daten (Tages-, Wochen-, Monatsbericht)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. ● Tagesbericht: Geben Sie die Tage ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Wochen ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag der Monate ein. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.

Feld	Definition
ACDs (1 - 8):	Geben Sie die entsprechenden ACD-Namen bzw. ACD-Nummern ein. Sie können mehr als eine ACD angeben, indem Sie die Einträge durch ein Semikolon (;) voneinander trennen. Einen Wertebereich können Sie mit einem Bindestrich angeben.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Beispiel für einen Bericht „System: Mehrfach-ACD“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Bericht „System: Multi-ACD“:



System: Mehrfach-ACD nach Split/Skill pro Tag

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **22.11.99**

Split/Skill	ACD	Mittl. Annah.-Zeit	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	Abgebr. Anrufe	Max. Wartezeit	Flow In	Flow Out	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	ACD-Zeit (in %)	Angen. Anrufe (in %)
Gesamt		**:50**	**:51**	**3091**	**1:00**	**:06**	**126**	**7:12**	**1**	**1**	**965**	**:04**	**27,52**	**96,05**
Servizio clienti	Italian	:54	1:07	468	:57	:06	21	6:55	1	1	130	:04	41,31	95,51
Kundenberatung	German	:44	:46	1072	1:01	:07	35	4:57	0	0	342	:04	48,02	96,84
Serviço ao Cliente	Portuguese			0			0	:00	0	0	0		,00	
Klantenservice	Dutch	:54	:49	1551	1:00	:06	70	7:12	0	0	493	:04	50,91	95,68

German

Beschreibung eines Berichts „System: Mehrfach-ACD“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Diese Auswahl treffen Sie im Eingabefenster des Berichtes.	ROW_DATE
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe auf Annahme durch einen Sach-bearbeiter gewartet oder geklingelt haben.	sum(ANSTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ANSWER_SPEED_SUM >
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe in der Warteschlange waren oder geklingelt haben, bevor sie abgebrochen wurden.	sum(ABNTIME)/ sum(ABNCALLS) <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill-ACD-Anrufe, die sich in der ACD in der Warteschlange für Splits/Skills befanden und von einem Sachbearbeiter für diese Splits/Skills beantwortet wurden. Bei der OCM-Anwendung (Outbound Call Management) mit ASAI werden in dieser Summe auch O_ACDCALLS erfaßt. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (auch „Automatische Telefonwahl“/„Predictive Dialing“ genannt).	sum(ACDCALLS)
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit ACD-Gesprächen für diese ACD verbracht haben. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACDTIME.	sum(ACDTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, in der ACD-Anrufe für diese ACD von den Sachbearbeitern nachbearbeitet wurden. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACWTIME.	sum(ACWTIME)/sum (ACDCALL S) <AVG_ACW_TIME_SUM>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe, die sich in der Warteschlange für Splits/Skills in der ACD befunden haben und beim Warten oder Klingeln abgebrochen wurden. Diese Summe umfaßt Anrufe mit einer Gesprächszeit, die unterhalb des Wertes für vermeintlich abgebrochene Anrufe liegt (sofern dieser Wert eingestellt wurde). Diese Summe umfaßt ebenfalls O_ABNCALLS, wenn Sie über OCM (Outbound Call Management) verfügen. Die O_ABNCALLS ist die Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die an der Gegenstelle abgebrochen wurden.	sum(ABNCALLS)
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die ein Anrufer in der Warteschlange und im Zustand „Klingeln" verbracht hat, bevor eine der folgenden Aktivitäten eingetreten ist: ● Angenommen ● Abgebrochen ● Umgeleitet ● Besetztsignal erhalten ● Trennung erfolgt Der in der Summenzeile angezeigte Wert ist das Maximum der in den einzelnen ACDs angezeigten maximalen Wartezeiten.	max(MAXOCWTIME)
Nst.-Anr. (Abg.)	Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die von Sachbearbeitern geführt werden, die bei dieser ACD angemeldet sind. Direkte abgehende Sachbearbeiter-ACW-Anrufe sind hier nicht berücksichtigt.	sum(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter (in dieser ACD) mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht haben.	sum(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ sum(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM >

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Zeit (in %)	Anteil der angemeldeten Zeit in Prozent, die die Sachbearbeiter für die Splits/Skills in dieser ACD mit dem Bearbeiten von ACD-Anrufen und in Nacharbeit (ACW) verbracht haben.	100*(sum(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ sum(I_STAFFTIME)) <PERCENT_ACD_TIME_SUM>
Angen. Anrufe (in %)	Der prozentuale Anteil der Anrufe in der Warteschlange für die Splits/Skills in dieser ACD, die von einem Sachbearbeiter für die Splits/Skills entgegengenommen wurden.	100*(sum(ACDCALLS)/ sum(CALLSOFFERED)) <PERCENT_CALL_ANS_SUM>

Systembericht

Im Systembericht werden die Aktivitäten einer Gruppe von Splits/Skills für dieselbe ACD zusammengefaßt. Mit Hilfe dieses Berichtes können Sie die Split/Skill-Leistung von Splits/Skills mit ähnlichen Funktionen innerhalb derselben ACD vergleichen.

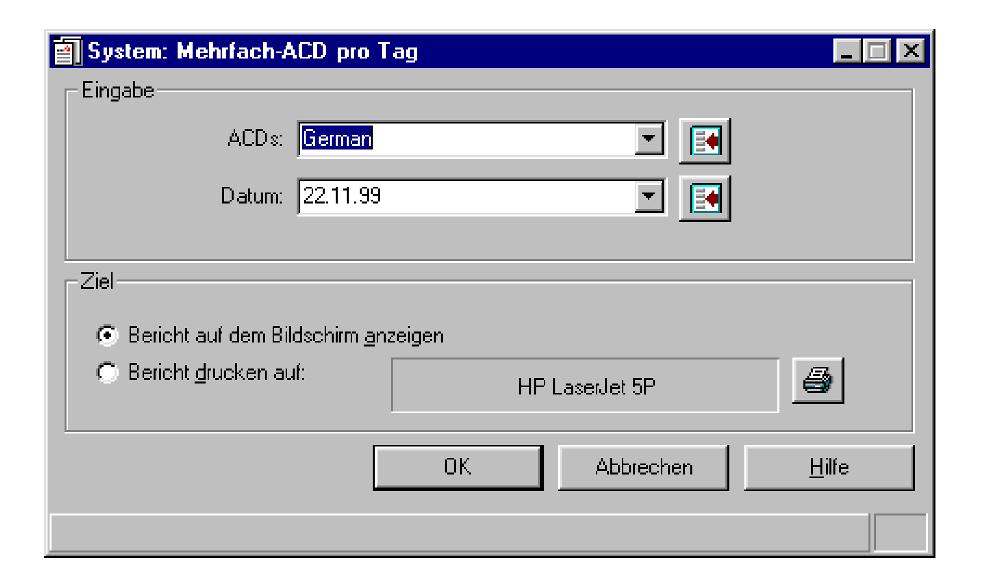
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Bei Kommunikations-Systemen ohne Vektorverfahren stellt „Flow Out“ die Anzahl der von diesem Split auf ein anderes Ziel (über Anrufweiterleitung) umgeleiteten Anrufe dar. In vielen Fällen stimmen die Zusammenfassungen der Flow-Out-Werte für einen Split und die Zustromwerte für einen anderen Split nicht überein. Dies kann der Fall sein, weil einige Anrufe möglicherweise intern an ungemessene Splits oder Nebenstellen innerhalb der ACD oder an ein anderes Ziel weitergeleitet wurden. Darüber hinaus stimmen die Werte für „Flow In“ und „Flow Out“ für einen Split normalerweise nicht überein.
- Statistiken im Bericht, wie z. B. % AUX (prozentualer Anteil der nicht anrufbezogenen Tätigkeit) und Anzahl der abgehen Nebenstellenanrufe sind Kennzahlen für Aktivitäten, die nicht unmittelbar für ACD-Anrufe protokolliert werden.
- Der Systembericht ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Systembericht werden in den Tabellen dsplit (Tagesbericht), wsplit (Wochenbericht) und msplit (Monatsbericht) gespeichert.

Eingabefenster für Systemberichte

In der folgenden Abbildung ist ein Beispiel eines Eingabefensters für einen Systembericht dargestellt: Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster entsprechend ausgefüllt wurde:



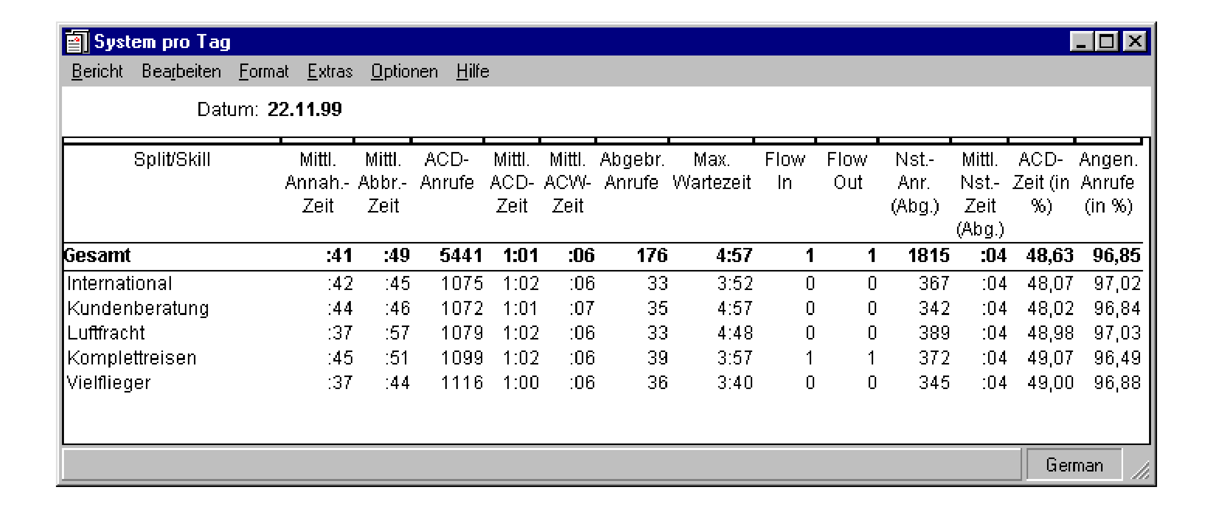
Eingabefelder für Systemberichte

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben.

Feld	Definition
Datum	Geben Sie das Datum ein, das der Bericht abdecken soll. ● Tagesbericht: Geben Sie den Tag ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Woche ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag des Monats ein. Verwenden Sie eines der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02)
Split/Skill	Geben Sie den entsprechenden Namen oder die Nummer des Splits/Skills ein, der in diesem Bericht angezeigt werden soll. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Beispiel für einen Systembericht

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Systembericht:



System pro Tag

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **22.11.99**

Split/Skill	Mittl. Annah.-Zeit	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	Abgebr. Anrufe	Max. Wartezeit	Flow In	Flow Out	Nst.-Anr. (Abg.)	Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	ACD-Zeit (in %)	Angen. Anrufe (in %)
Gesamt	**:41**	**:49**	**5441**	**1:01**	**:06**	**176**	**4:57**	**1**	**1**	**1815**	**:04**	**48,63**	**96,85**
International	:42	:45	1075	1:02	:06	33	3:52	0	0	367	:04	48,07	97,02
Kundenberatung	:44	:46	1072	1:01	:07	35	4:57	0	0	342	:04	48,02	96,84
Luftfracht	:37	:57	1079	1:02	:06	33	4:48	0	0	389	:04	48,98	97,03
Komplettreisen	:45	:51	1099	1:02	:06	39	3:57	1	1	372	:04	49,07	96,49
Vielflieger	:37	:44	1116	1:00	:06	36	3:40	0	0	345	:04	49,00	96,88

German

Beschreibung des Systemberichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	ROW_DATE
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die Daten erfaßt wurden.	syn(ACD)
Split/Skill	Name oder Nummer des Splits/Skills, der für diesen Bericht gewählt wurde. Sie können diese Auswahl im Eingabefenster des Berichtes treffen.	syn(SPLIT)
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe auf Annahme durch einen Sachbearbeiter gewartet oder geklingelt haben.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Abbr.-Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Split/Skill- oder ACD-Anrufe in der Warteschlange waren oder geklingelt haben, bevor sie abgebrochen wurden.	ABNTIME /ABNCALLS < AVG_ABANDON_TIME>
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der Split/Skill-ACD-Anrufe, die für diesen Split/Skill in Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden. Bei der OCM-Anwendung (Outbound Call Management) mit ASAI werden in dieser Summe auch O_ACDCALLS erfaßt. O_ACDCALLS ist die Anzahl von ACDCALLS, die von einem Zusatzsystem gewählt wurden (auch „Automatische Telefonwahl"/„Predictive Dialing" genannt).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit ACD-Gesprächen für den Split/Skill verbracht haben. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACDTIME.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, in der ACD-Anrufe für den Split/Skill vom Sachbearbeiter nachbearbeitet wurden. Bei Systemen mit OCM beinhaltet dieser Durchschnittswert auch die O_ACWTIME.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an den Split/Skill, die beim Warten in der Warteschlange (wenn dies der erste Split/Skill für den Anruf in der Warteschlange war) oder beim Klingeln abgebrochen wurden. Diese Summe umfaßt Anrufe mit einer Gesprächszeit, die unterhalb des Wertes für vermeintlich abgebrochene Anrufe liegt (sofern dieser Wert eingestellt wurde). Diese Summe umfaßt ebenfalls O_ABNCALLS, wenn Sie über OCM (Outbound Call Management) verfügen. Die O_ABNCALLS ist die Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die an der Gegenstelle abgebrochen wurden.	ABNCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Max. Wartezeit	Maximale Zeit, die ein Anrufer in der Warteschlange und im Zustand „Klingeln" verbracht hat, bevor eine der folgenden Aktivitäten eingetreten ist: ● Angenommen ● Abgebrochen ● Umgeleitet ● Besetztsignal erhalten ● Trennung erfolgt Der in der Summenzeile angezeigte Wert ist das Maximum der in den einzelnen Intervallen angezeigten maximalen Wartezeiten.	MAXOCWTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Flow In	Anzahl von Anrufen, die von einer anderen Warteschlange auf die Warteschlange des Splits/Skills umgeleitet wurden. Folgende Anrufe werden als „Flow In“-Anrufe gezählt: ● Bei Kommunikations-Systemen ohne Vektorverfahren: Anrufe, die von der Warteschlange eines anderen Splits auf die Warteschlange dieses Splits überlaufen ● Bei Einreihung in mehrere Split/Skill-Warteschlangen: Anrufe, die auf diesem Split/Skill als sekundärer Split/Skill warten und entweder von einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill angenommen oder in diesem Split/Skill beim Klingeln abgebrochen werden. ● Anrufe, die bei einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill klingeln und dann mit der Funktion **„Umleitung bei 'Keine' 'Antwort' (RONA)“** erneut in die Warteschlange dieses Split/Skill gestellt werden. ● Wenn ein Anruf eine VDN (z. B. durch Umleiten an eine VDN) oder die Vektorverarbeitung verläßt (z. B. durch Umleiten an einen Split/Skill), wird dies nicht als „Flow In“ für den nächsten Split/Skill gezählt, in dessen Warteschlange er eingereiht wurde.	INFLOWCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Flow Out	Anzahl der diesem Split/Skill angebotenen Anrufe, die auf andere Ziele umgeleitet wurden. Bei Kommunikations-Systemen ohne Vektorverfahren werden Anrufe, die auf ein anderes internes oder externes Ziel überlaufen, als „Flow Out“-Anrufe gezählt. Bei Kommunikations-Systemen mit Vektorverfahren wird in folgenden Fällen ein Flow Out gezählt: ● wenn der Anruf an eine andere VDN umgeleitet wird ● wenn der Anruf an eine Nummer oder an Ziffern umgeleitet wird Ein Flow Out wird darüber hinaus in folgenden Fällen gezählt: ● wenn der Anruf auf diesem Split/Skill als primärer Split/Skill wartet und durch die Funktion „Umleitung bei 'Keine Antwort'“ umgeleitet wurde ● wenn der Anruf auf einen Split/Skill mit „messaging split/skill“ (Weiterleiten an Rufannahmesystem) wartet ● wenn der Anruf bei einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill klingelte und über „call pickup“ (Anrufübernahme) entgegengenommen wurde ● wenn der Anruf auf diesem Split/Skill als primärer Split/Skill gewartet hat und von einem Sachbearbeiter in einem nichtprimären Split/Skill angenommen wurde oder beim Klingeln für einen Sachbearbeiter in einem nichtprimären Split/Skill abgebrochen wurde	OUTFLOWCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Nst.-Anr. (Abg.)	Die Anzahl der abgehenden Nebenstellenanrufe, die von Sachbearbeitern geführt werden, die bei diesem Split/Skill angemeldet sind. Die direkten abgehenden Sachbearbeiter-ACW-Anrufe sind hier nicht berücksichtigt. Für Sachbearbeiter in Mehrfach-Splits/Skills werden abgehende AUX-Nebenstellenanrufe einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, er hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Falle wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Mittl. Nst.-Zeit (Abg.)	Die durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit abgehenden Nebenstellenanrufen verbracht haben. Für Sachbearbeiter mit Mehrfach-Splits/Skills wird die für abgehende AUX-Nebenstellenanrufe aufgewendete Zeit hier einbezogen, wenn dieser Split/Skill der erste ist, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat, es sei denn, der Sachbearbeiter hat einen ACD-Anruf auf Halten. In diesem Falle wird der abgehende Anruf für den Split/Skill aufgezeichnet, der mit dem ACD-Anruf assoziiert ist.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
ACD-Zeit (in %)	Anteil der angemeldeten Zeit in Prozent, die die Sachbearbeiter in diesem Split/Skill mit dem Bearbeiten von ACD-Anrufen und in Nacharbeit (ACW) für diesen Split/Skill verbracht haben.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
Angen. Anrufe (in %)	Der prozentuale Anteil der Anrufe in der Warteschlange für die Splits/Skills, die von einem Sachbearbeiter für diesen Split/Skill entgegengenommen wurden.	100*(ACDCALLS / CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte

In diesem Abschnitt werden Amtsleitungs- und Leitungsbündel-Berichte beschrieben.

Allgemeine Informationen über Amtsleitungs-/ Leitungsbündel-Berichte

Inhalt eines Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichts

Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte zeigen Anrufdaten für eine einzelne Amtsleitung, Zusammenfassungen über abgehenden und ankommenden Verkehr in einer Amtsleitung eines Leitungsbündels während eines bestimmten Zeitabschnitts, den Level des ankommenden und abgehenden Anrufverkehrs für ein Leitungsbündel sowie die verkehrsstärkste Stunde des Tages für die einzelnen Leitwegsbündel an.

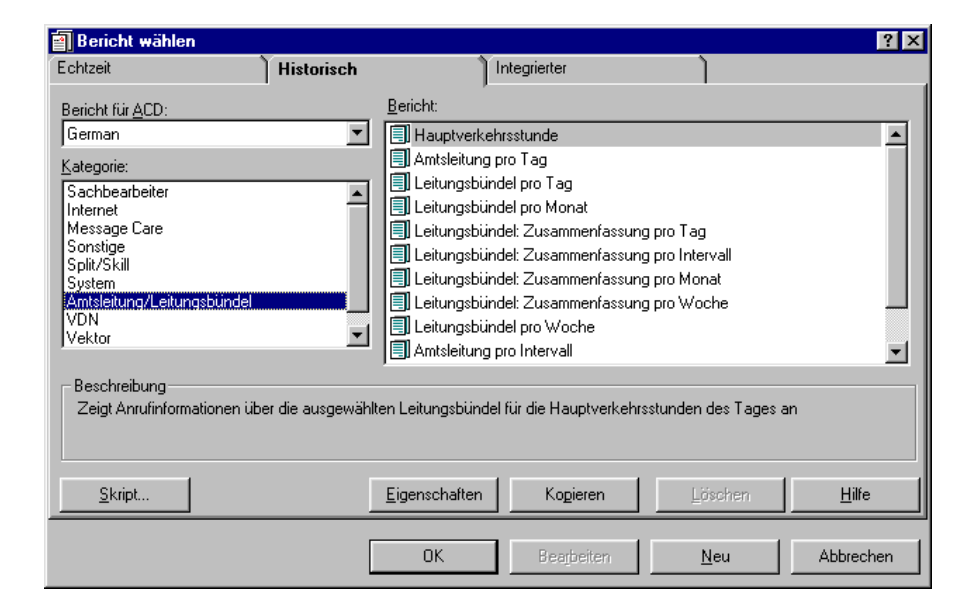
Aufbau von Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau der Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte in Supervisor.

- Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“ auf Seite 495
- Amtsleitungsbericht auf Seite 498
- Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte auf Seite 501
- Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung“ auf Seite 504

Auswahlfenster für Amtsleitungs-/ Leitungsbündel-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Auswahlfensters für Amtsleitungs-/ Leitungsbündel-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert:



Eingabefelder für Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte

Die in diesem Abschnitt beschriebenen Berichte verwenden das Eingabefenster „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“. Spezifische Informationen über die Dateneingabe sind in den Berichten selbst enthalten. Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Eingabefensters für den Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Berichtseingabefenster ausfüllen.

Leitungsbündel-Bericht – Eingabefelder

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für den historischen Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“ aufgelistet: Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. Sie können den Bericht beispielsweise durch Eingeben einer Amtsleitung oder eines Leitungsbündels ausführen.

Hier werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
Leitungsbündel (Tages-, Wochen- und Monatsbericht)	Geben Sie den entsprechenden Leitungsbündelnamen bzw. die entsprechende Nummer ein. Die gültigen Nummern für das entsprechende Kommunikations-System finden Sie in der Online-Hilfe.
Datum	Geben Sie das Datum ein, das der Bericht abdecken soll. ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern).

<table>
<tr><th>Feld</th><th>Definition</th></tr>
<tr><td>Daten (Tages-, Wochen-, Monatsbericht)</td><td>Geben Sie für den Tagesbericht das Datum bzw. für den Wochen- oder den Monatsbericht das Start-Datum (den ersten Tag der Woche bzw. des Monats) ein, für das der Bericht erstellt werden soll.
● Tagesbericht: Geben Sie die Tage ein.
● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Wochen ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“.
● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag der Monate ein.
Verwenden Sie eins der folgenden Formate:
● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02).
● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern).
● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02)
● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.
Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. Das Start-Datum für einen Monatsbericht muß der erste Tag des betreffenden Monats sein.</td></tr>
</table>

Feld	Definition
Zeiten (Intervall)	Geben Sie die Zeit ein, die der Bericht abdecken soll. Verwenden Sie eines der folgenden Formate: ● AM/PM-Format (z. B. 7:30 AM-5:00 PM) ● 24-Stunden-Format (z. B. 7:30-17:00) ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“

Der Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“ zeigt die Hauptverkehrsstunde eines Tages für jedes gewählte Leitungsbündel an. Die Hauptverkehrsstunde wird berechnet, indem Intervalle bestimmt werden, die zusammen eine volle Stunde ergeben (ein 60-Minuten-Intervall, zwei 30-Minuten-Intervalle oder vier 15-Minuten-Intervalle) und in denen die Gesamt-Haltezeit für die Amtsleitungen im Leitungsbündel den maximalen Tageswert erreicht hat.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“ ist nur als Tagesbericht verfügbar.
- Die Hauptverkehrsstunde wird berechnet, indem Intervalle bestimmt werden, die zusammen eine volle Stunde ergeben (ein 60-Minuten-Intervall, zwei 30-Minuten-Intervalle oder vier 15-Minuten-Intervalle) und in denen die Gesamt-Haltezeit für die Amtsleitungen im Leitungsbündel den maximalen Tageswert erreicht hat.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“ werden in der Tabelle dtkgrp (Tagesbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht kann nicht geändert werden.
- Dieser Bericht verwendet das Berichtseingabefenster „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“. Wählen Sie ein Leitungsbündel aus, das in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte auf Seite 491.

Beispiel für den Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Auswahlfensters für den Bericht „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“:

Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **22.11.99**

Leitungsbündelname	Hauptverk. Std.	Mittlere Amtsl.-Haltezeit	Durchgef. Anrufe	Anrufe (Ank.)	Anrufe (Abg.)	ACD-Anrufe	Abgebr. Anrufe	Sonst. Anrufe	Alle Amtsltg. bes. (in %)	Belegung (in %)
ISDN Ank.	13:30	:03:11	1582	1582	0	1415	167	0	,00	87,50

German

Beschreibung des Berichts „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
Leitungsbündel-name	Leitungsbündelname oder Leitungsbündelnummer, für den bzw. die der Bericht angefordert wurde.	syn(TKGRP)
Hauptverk.-Std.	Startzeit der Stunde, in der der Verkehr im Leitungsbündel am stärksten war.	BH_STARTTIME
Mittlere Amtsl.-Haltezeit	Durchschnittliche Haltezeit für alle ankommenden und abgehenden Anrufe, die innerhalb der Hauptverkehrsstunde im Leitungsbündel abgeschlossen wurden.	(BH_INTIME+BH_OUTTIME)/ (BH_INCALLS+BH_OUTCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Durchgef. Anrufe	Gesamtzahl aller ankommenden und abgehenden Anrufe, die über dieses Leitungsbündel geführt und während der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden.	BH_INCALLS+BH_OUTCALLS
Anrufe (Ank.)	Gesamtzahl aller ankommenden Anrufe auf diesem Leitungsbündel, die innerhalb der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden.	BH_INCALLS
Anrufe (Abg.)	Gesamtzahl aller abgehenden Anrufe auf diesem Leitungsbündel, die innerhalb der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden.	BH_OUTCALLS
ACD-Anrufe	Gesamtzahl aller ACD-Anrufe, die über dieses Leitungsbündel geführt, von einem Sachbearbeiter angenommen und innerhalb der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden.	BH_ACDCALLS + BH_OACDCALLS
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl aller ankommenden Anrufe auf diesem Leitungsbündel, die innerhalb der Hauptverkehrsstunde vom Anrufer abgebrochen wurden. Beim Vektorverfahren werden dabei auch Anrufe berücksichtigt, die innerhalb der Vektorbearbeitung abgebrochen wurden. Für Kommunikations-Systeme werden hier auch alle vom Leitungsbündel geführten, abgebrochenen Anrufe einbezogen. Nicht enthalten sind direkte Anrufe bei ungemessenen Stationen, die nicht durch eine gemessene VDN oder einen gemessenen Split/Skill geführt wurden.	BH_ABNCALLS + BH_OABNCALLS
Sonst. Anrufe	Anzahl der Verbindungen, die ein Besetztzeichen erhalten haben, getrennte Verbindungen, Nebenstellenanrufe, kurze Anrufe sowie Verbindungen unbekannter Disposition.	BH_OTHERCALLS + BH_OOTHERCALLS
Alle Amtsltg. bes. (in %)	Prozentualer Anteil der Zeit, in der im Laufe einer Stunde alle Amtsleitungen besetzt waren.	BH_ALLINUSETIME/36
Belegung (in %)	Prozentualer Anteil der Zeit, in der diese Amtsleitungen in der Stunde durch ankommende und abgehende Anrufe belegt waren.	(BH_INTIME + BH_OUTTIME)/100

Amtsleitungsbericht

Der Amtsleitungsbericht zeigt den Anrufverkehr für eine einzelne Amtsleitung. Mit diesem Bericht können Amtsleitungen in einem gemessenen Leitungsbündel überwacht werden.

Mit Hilfe dieses Berichts können Sie überprüfen, ob die Anrufverkehr-Levels für eine Amtsleitung innerhalb des angegebenen Zeitraums angemessen sind. Sie können darüber hinaus die im Verlaufe eines Tages abgehenden Anrufe überwachen.

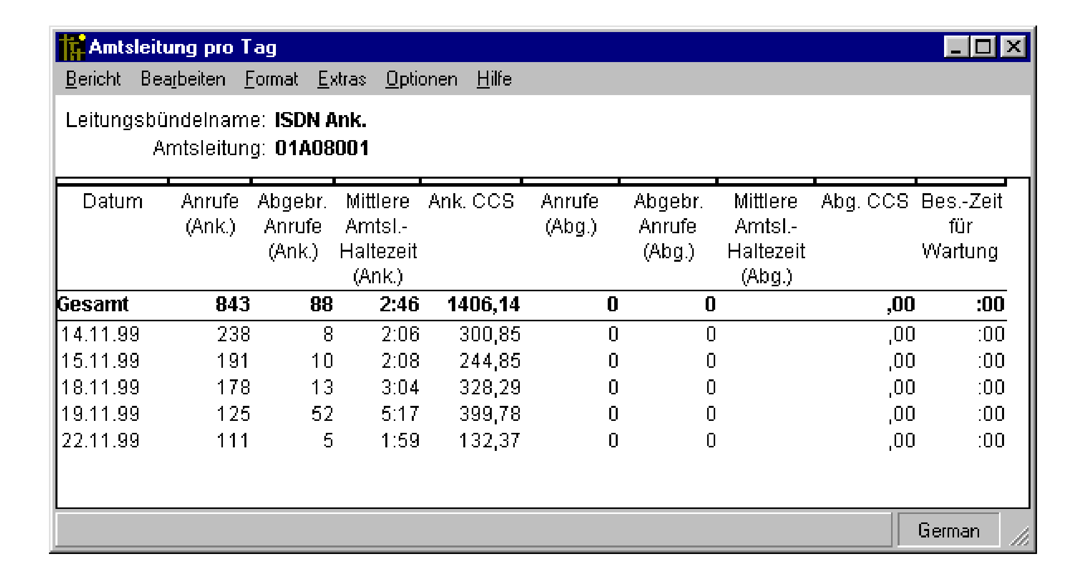
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Amtsleitungsbericht ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Amtsleitungsbericht werden in den Tabellen htrunk (Intervallbericht), dtrunk (Tagesbericht), wtrunk (Wochenbericht) und mtrunk (Monatsbericht) gespeichert.
- Das Berichtselement CCS (Hundert Gesprächssekunden) ist die Anzahl von 100-Sekunden-Schritten, in denen die Amtsleitung innerhalb eines Intervalls besetzt war. Eine Amtsleitung ist „belegt“, wenn sich der Anruf in Warteschlange befindet und mit einem Sachbearbeiter verbunden ist. Aus diesem Grunde werden Wartezeiten von abgebrochenen Verbindungen in die CCS-Werte mit einbezogen. Da eine halbe Stunde aus 1800 Sekunden besteht, beträgt der maximale CCS-Wert für jede Amtsleitung in einem Leitungsbündel z. B. 18 CCS. Durch Multiplikation von 18 CCS mit der Anzahl der Amtsleitungen in einem Leitungsbündel erhält man die maximale Belegung für das Leitungsbündel, die dann mit dem tatsächlichen CCS-Wert verglichen werden kann. Dieser Wert ändert sich, wenn das Zeitintervall 15 oder 60 Minuten beträgt.
- Dieser Bericht verwendet das Berichtseingabefenster „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“. Wählen Sie ein Leitungsbündel aus, das in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte auf Seite 491.

Beispiel für einen Amtsleitungsbericht

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Amtsleitungsbericht:


Amtsleitung pro Tag

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Leitungsbündelname: **ISDN Ank.**
Amtsleitung: **01A08001**

Datum	Anrufe (Ank.)	Abgebr. Anrufe (Ank.)	Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Ank.)	Ank. CCS	Anrufe (Abg.)	Abgebr. Anrufe (Abg.)	Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Abg.)	Abg. CCS	Bes.-Zeit für Wartung
Gesamt	**843**	**88**	**2:46**	**1406,14**	**0**	**0**		**,00**	**:00**
14.11.99	238	8	2:06	300,85	0	0		,00	:00
15.11.99	191	10	2:08	244,85	0	0		,00	:00
18.11.99	178	13	3:04	328,29	0	0		,00	:00
19.11.99	125	52	5:17	399,78	0	0		,00	:00
22.11.99	111	5	1:59	132,37	0	0		,00	:00

German

Beschreibung des Amtsleitungsberichts

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
Leitungsbündel-name	Leitungsbündelname oder Leitungsbündelnummer, für den bzw. die der Bericht angefordert wurde.	syn(TKGRP)
Amtsleitung	Amtsleitungsnummer (tatsächliche Position der Amtsleitung).	EQLOC
ACD	Name oder Nummer der dem Leitungsbündel zugeordneten ACD.	syn(ACD)
Zeit (nur Intervall)	Zeitintervalle, für die der Bericht Daten anzeigt (gemäß Festlegung im Eingabefenster des Berichts).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Anrufe (Ank.)	Gesamtzahl der ankommenden Anrufe auf dieser Amtsleitung, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	INCALLS
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der ankommenden, vom Anrufer innerhalb eines festgelegten Zeitraums abgebrochenen Anrufe.	ABNCALLS
Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Ank.)	Die durchschnittliche Amtsleitungsbelegungszeit aller ankommenden Anrufe, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden. Bei der durchschnittlichen Amtsleitungsbelegungszeit werden die Zeit für das Vektorverfahren, die Zeit in der Warteschlange sowie die Zeit für Klingeln und Halten berücksichtigt.	INTIME / INCALLS; <AVG_TRK_HOLD_TIME_IN>
Ank. CCS	Gesamte Amtsleitungsbelegung durch ankommende Anrufe während des angegebenen Zeitraums.	I_INOCC / 100
Anrufe (Abg.)	Gesamtzahl der abgehenden Anrufe auf dieser Amtsleitung, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	OUTCALLS
Abgebr. Anrufe (Abg.)	Bei OCM-Anwendung mit ASAI: Anzahl der abgehenden ACD-Anrufe, die extern abgebrochen wurden. (Kommunikations-Systeme mit ASAI).	O_ABNCALLS
Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Abg.)	Die durchschnittliche Amtsleitungsbelegungszeit aller abgehenden Anrufe, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden.	OUTTIME / OUTCALLS; <AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT>
Abg. CCS	Gesamte Amtsleitungsbelegung durch abgehende Verbindungen während des angegebenen Zeitraums.	I_OUTOCC/100
Bes.-Zeit für Wartung	Gesamtzeit, in der diese Amtsleitung während des angegebenen Zeitraums aufgrund von Wartungsarbeiten besetzt war.	MBUSYTIME

Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte

Der Leitungsbündel-Bericht faßt das ankommende und abgehende Anrufaufkommen der einzelnen Amtsleitungen im Leitungsbündel in einem bestimmten Berichtszeitraum zusammen. Mit Hilfe dieses Berichts können Sie überprüfen, ob die Anzahl der für die Splits/Skills verfügbaren Amtsleitungen ausreichend ist und die Anzahl der abgehenden Anrufe überwachen.

Darüber hinaus listet dieser Bericht die Amtsleitungen nach ihren Steckplätzen im Kommunikations-System auf, so daß er auch zur Fehlersuche in Bezug auf Amtsleitungen verwendet werden kann.

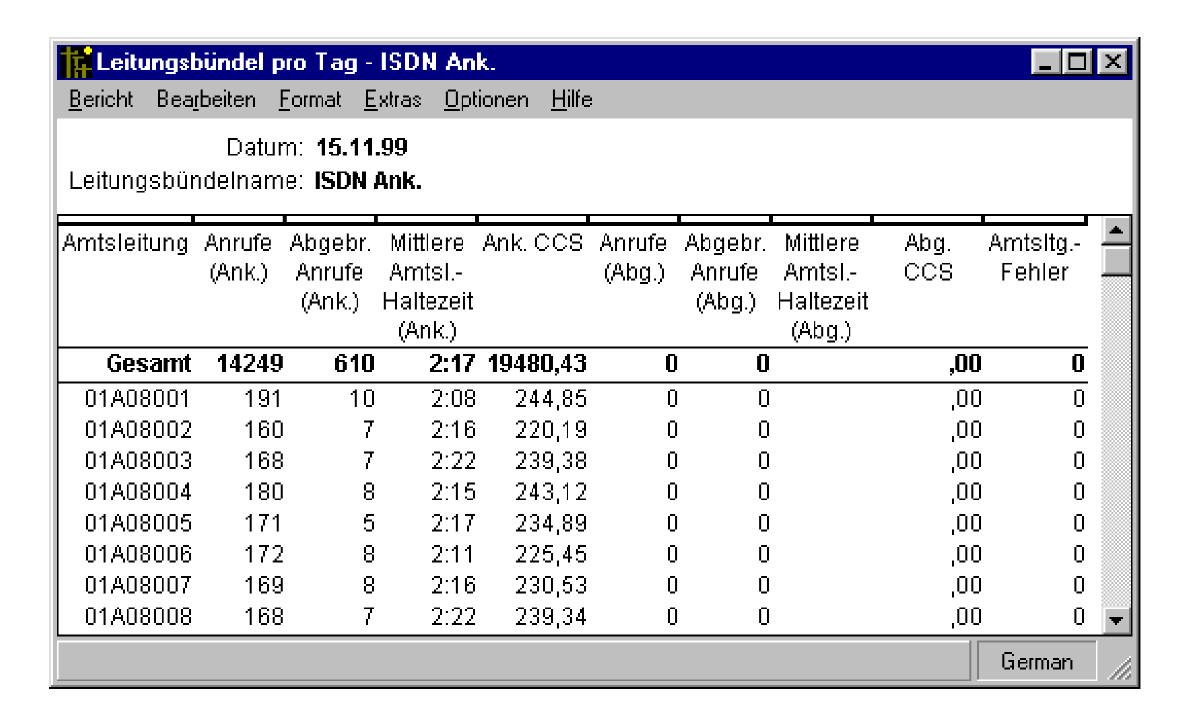
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Leitungsbündel-Bericht ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Leitungsbündel-Bericht werden in den Tabellen dtrunk (Tagesbericht), wtrunk (Wochenbericht) und mtrunk (Monatsbericht) gespeichert.
- Das Berichtselement CCS (Hundert Gesprächssekunden) ist die Anzahl von 100-Sekunden-Schritten, in denen die Amtsleitung innerhalb eines Intervalls besetzt war. Eine Amtsleitung ist „belegt“, wenn sich der Anruf in Warteschlange befindet und mit einem Sachbearbeiter verbunden ist. Aus diesem Grunde werden Wartezeiten von abgebrochenen Verbindungen in die CCS-Werte mit einbezogen. Da eine halbe Stunde aus 1800 Sekunden besteht, beträgt der maximale CCS-Wert für jede Amtsleitung in einem Leitungsbündel z. B. 18 CCS. Durch Multiplikation von 18 CCS mit der Anzahl der Amtsleitungen in einem Leitungsbündel erhält man die maximale Belegung für das Leitungsbündel, die dann mit dem tatsächlichen CCS-Wert verglichen werden kann. Dieser Wert ändert sich, wenn das Zeitintervall 15 oder 60 Minuten beträgt.
- Fehlerhafte Amtsleitungen werden sofort in den Status „Besetzt für Wartung“ versetzt.
- Dieser Bericht verwendet das Berichtseingabefenster „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde“. Wählen Sie ein Leitungsbündel aus, das in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte auf Seite 491.

Leitungsbündel-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel des Leitungsbündel-Berichts:


Leitungsbündel pro Tag - ISDN Ank.

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **15.11.99**
Leitungsbündelname: **ISDN Ank.**

Amtsleitung	Anrufe (Ank.)	Abgebr. Anrufe (Ank.)	Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Ank.)	Ank. CCS	Anrufe (Abg.)	Abgebr. Anrufe (Abg.)	Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Abg.)	Abg. CCS	Amtsltg.-Fehler
Gesamt	**14249**	**610**	**2:17**	**19480,43**	**0**	**0**		**,00**	**0**
01A08001	191	10	2:08	244,85	0	0		,00	0
01A08002	160	7	2:16	220,19	0	0		,00	0
01A08003	168	7	2:22	239,38	0	0		,00	0
01A08004	180	8	2:15	243,12	0	0		,00	0
01A08005	171	5	2:17	234,89	0	0		,00	0
01A08006	172	8	2:11	225,45	0	0		,00	0
01A08007	169	8	2:16	230,53	0	0		,00	0
01A08008	168	7	2:22	239,34	0	0		,00	0

German

Leitungsbündel-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
Leitungsbündel-name	Leitungsbündelname oder Leitungsbündelnummer, für den bzw. die der Bericht angefordert wurde.	syn(TKGRP)
ACD	Name oder Nummer der dem Leitungsbündel zugeordneten ACD.	syn(ACD)
Amtsleitung	Amtsleitungsnummer (tatsächliche Position der Amtsleitung).	EQLOC
Anrufe (Ank.)	Gesamtzahl der ankommenden Anrufe auf dieser Amtsleitung, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	sum(INCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der ankommenden, vom Anrufer innerhalb eines festgelegten Zeitraums abgebrochenen Anrufe.	sum(ABNCALLS)
Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Ank.)	Durchschnittliche Amtsleitungsbelegungszeit aller ankommenden Anrufe, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden. Bei der durchschnittlichen Amtsleitungsbelegungszeit werden die Zeit für das Vektorverfahren, die Zeit in der Warteschlange sowie die Zeit für Klingeln und Halten berücksichtigt.	sum(INTIME)/sum(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
Ank. CCS	Gesamte Amtsleitungsbelegung durch ankommende Anrufe während des angegebenen Zeitraums.	sum(I_INOCC)/100
Abgehender Anruf	Anzahl von abgehenden Verbindungen auf dieser Amtsleitung, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	sum(OUTCALLS)
Abgebr. Anrufe (Abg.)	Bei OCM-Anwendung mit ASAI: Anzahl der abgehenden ACD-Anrufen, die extern abgebrochen wurden.	sum(O_ABNCALLS)
Mittlere Abgehende Amtsl.-Haltezeit	Durchschnittliche Amtsleitungsbelegungszeit aller abgehenden Anrufe auf dieser Amtsleitung, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden.	sum(OUTTIME)/ sum(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
Abg. CCS	Gesamte Amtsleitungsbelegung durch abgehende Verbindungen während des angegebenen Zeitraums.	sum(I_OUTOCC) / 100
Amtsltg. Fehler	Anzahl der Amtsleitungsausfälle für diese Amtsleitung bzw. Summe der Ausfälle für das Leitungsbündel. Dies können Geräteausfälle oder interne Kommunikations-Systemfehler sein.	sum(FAILURES)

Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung"

Der Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung" zeigt das ankommende und abgehende Anrufaufkommen eines einzelnen Leitungsbündels an. Mit Hilfe dieses Berichts können Sie feststellen, ob die Anzahl der für die Splits verfügbaren Amtsleitungen ausreichend ist und die Anzahl der abgehenden Anrufe überwachen.

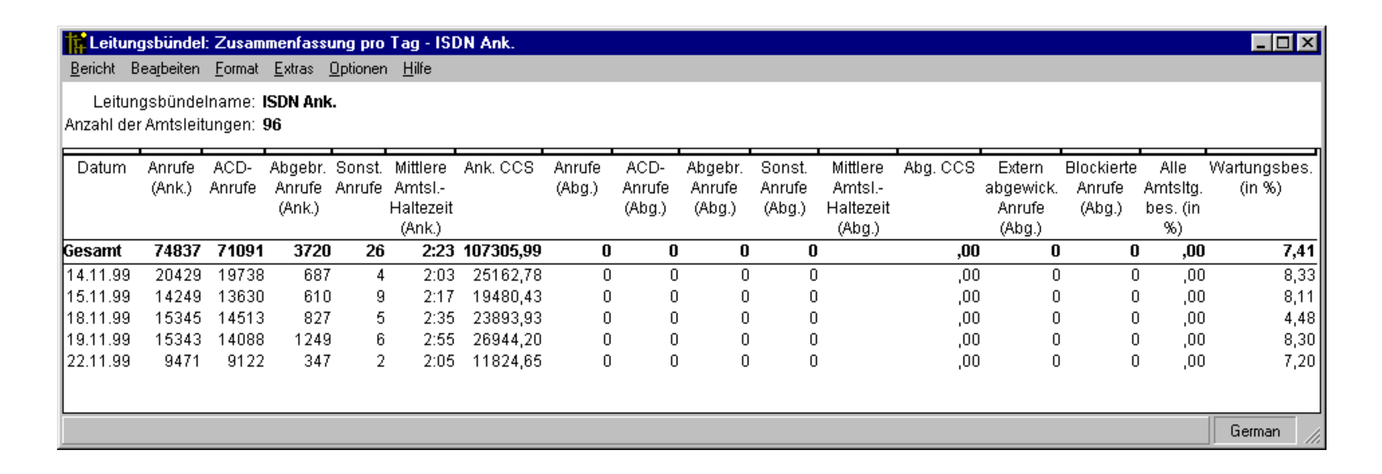
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung" ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung" werden in den Tabellen htkgrp (Intervallbericht), dtkgrp (Tagesbericht), wtkgrp (Wochenbericht) und mtkgrp (Monatsbericht) gespeichert.
- Für ankommende und abgehende Gespräche gilt: Durchgeführte Anrufe = Angenommene Anrufe + Abgebrochene Anrufe + Sonstige Anrufe. Des weiteren gilt: Sonstige Anrufe = Anrufe, die ein Besetztsignal erhalten haben + Anrufe, die vom Kommunikations-System getrennt wurden + Anrufe, die von einem ungemessenen Sachbearbeiter angenommen wurden.
- Das Berichtselement CCS (Hundert Gesprächssekunden) ist die Anzahl von 100-Sekunden-Schritten, in denen die Amtsleitung innerhalb eines Intervalls besetzt war. Eine Amtsleitung ist „belegt", wenn sich der Anruf in Warteschlange befindet und mit einem Sachbearbeiter verbunden ist. Aus diesem Grunde werden Wartezeiten von abgebrochenen Verbindungen in die CCS-Werte mit einbezogen. Da eine halbe Stunde aus 1800 Sekunden besteht, beträgt der maximale CCS-Wert für jede Amtsleitung in einem Leitungsbündel z. B. 18 CCS. Durch Multiplikation von 18 CCS mit der Anzahl der Amtsleitungen in einem Leitungsbündel erhält man die maximale Belegung für das Leitungsbündel, die dann mit dem tatsächlichen CCS-Wert verglichen werden kann. Dieser Wert ändert sich, wenn das Zeitintervall 15 oder 60 Minuten beträgt.
- Wenn der Leitungsbündelanschluß innerhalb dieses Intervalls geändert wurde, kann der Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung" für ein Intervall zwei Einträge enthalten. Zu Beginn des Intervalls endet Leitungsbündel 2 z. B. bei VDN58803. Während des Intervalls wird der Anschluß auf VDN58804 geändert. Das System zeigt zwei Leitungsbündeleinträge für die Berichte (Intervall-, Tages-, Wochen- und Monatsbericht), in denen der Anschluß geändert wurde.
- Dieser Bericht verwendet das Berichtseingabefenster „Amtsleitung/Leitungsbündel: Hauptverkehrsstunde". Wählen Sie ein Leitungsbündel aus, das in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Eingabefelder für Amtsleitungs-/Leitungsbündel-Berichte auf Seite 491.

Beispiel für den Bericht „Leitungsbündel: Zusammenfassung“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel des Berichts „Leitungsbündel: Zusammenfassung“:


Leitungsbündel: Zusammenfassung pro Tag - ISDN Ank.

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Leitungsbündelname: **ISDN Ank.**
Anzahl der Amtsleitungen: **96**

Datum	Anrufe (Ank.)	ACD-Anrufe	Abgebr. Anrufe (Ank.)	Sonst. Anrufe	Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Ank.)	Ank. CCS	Anrufe (Abg.)	ACD-Anrufe (Abg.)	Abgebr. Anrufe (Abg.)	Sonst. Anrufe (Abg.)	Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Abg.)	Abg. CCS	Extern abgewick. Anrufe (Abg.)	Blockierte Anrufe (Abg.)	Alle Amtsltg. bes. (in %)	Wartungsbes. (in %)
Gesamt	**74837**	**71091**	**3720**	**26**	**2:23**	**107305,99**	**0**	**0**	**0**	**0**		**,00**	**0**	**0**	**,00**	**7,41**
14.11.99	20429	19738	687	4	2:03	25162,78	0	0	0	0		,00	0	0	,00	8,33
15.11.99	14249	13630	610	9	2:17	19480,43	0	0	0	0		,00	0	0	,00	8,11
18.11.99	15345	14513	827	5	2:35	23893,93	0	0	0	0		,00	0	0	,00	4,48
19.11.99	15343	14088	1249	6	2:55	26944,20	0	0	0	0		,00	0	0	,00	8,30
22.11.99	9471	9122	347	2	2:05	11824,65	0	0	0	0		,00	0	0	,00	7,20

German

Beschreibung des Berichts „Leitungsbündel: Zusammenfassung“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Leitungsbündel-name	Name oder Nummer des Leitungsbündels, für das der Bericht angefordert wurde.	syn(TKGRP)
Anzahl der Amtsleitungen	Anzahl der Amtsleitungen im Leitungsbündel.	TRUNKS
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervalle, für die der Bericht Daten anzeigt (gemäß Festlegung im Eingabefenster des Berichts).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
Anrufe (Ank.)	Gesamtzahl der ankommenden Anrufe auf diesem Leitungsbündel, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	sum(INCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der ankommenden Split/Skill- oder direkten Sachbearbeiteranrufe, die von Sachbearbeitern entgegengenommen und innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	sum(ACDCALLS)
Abgebr. Anrufe (Ank.)	Gesamtzahl der ankommenden, vom Anrufer innerhalb eines festgelegten Zeitraums abgebrochenen Anrufe.	sum(ABNCALLS)
Sonst. Anrufe	Anzahl der ankommenden Anrufe, die nicht als ACD-Anrufe angenommen wurden bzw. abgebrochen wurden. Dabei werden erzwungen besetzte Anrufe, getrennte Anrufe, angenommene ankommende Nebenstellenanrufe, Flow-Out-Anrufe aus der Vermittlung, kurze ankommende Anrufe und Anrufe mit unbekannter Disposition berücksichtigt.	sum(OTHERCALLS)
Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Ank.)	Durchschnittliche Amtsleitungsbelegungszeit aller ankommenden Anrufe, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden. Dies ist die durchschnittliche Länge eines typischen ankommenden Anrufs, der eine Amtsleitung benötigt hat (die Amtsleitung stand während dieser Zeit für keinen anderen Anruf zur Verfügung).	sum(INTIME)/sum(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
Ank. CCS	Gesamte Amtsleitungsbelegung durch ankommende Anrufe während des angegebenen Zeitraums.	sum(I_INOCC) (in Sekunden)/100
Anrufe (Abg.)	Anzahl von abgehenden Verbindungen auf diesem Leitungsbündel, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	sum(OUTCALLS)
ACD-Anrufe (Abg.)	Bei OCM-Anwendung mit ASAI: Gesamtzahl der abgehenden Anrufe, die einem oder mehreren Splits/Skills angeboten wurden und von einem Sachbearbeiter in einem der Splits/Skills bearbeitet wurden.	sum(O_ACDCALLS)
Abgebr. Anrufe (Abg.)	Bei OCM-Anwendung mit ASAI: Anzahl der abgehenden ACD-Anrufen, die extern abgebrochen wurden.	sum(O_ABNCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sonst. Anrufe (Abg.)	Anzahl der abgehenden Anrufe, die nicht als ACD-Anrufe angenommen oder abgebrochen wurden. Dazu zählen die Verbindungen, die von der Vermittlung ein Besetztsignal erhalten haben oder getrennt wurden, abgehende Nebenstellenanrufe, kurze abgehende Anrufe sowie Anrufe mit unbekannter Disposition.	sum(O_OTHERCALLS)
Mittlere Amtsl.-Haltezeit (Abg.)	Durchschnittliche Haltezeit bei abgehenden Amtsgesprächen über diese Amtsleitung, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	sum(OUTTIME)/ sum(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
Abg. CCS	Gesamte Amtsleitungsbelegung durch abgehende Verbindungen während des angegebenen Zeitraums.	sum(I_OUTOCC) / 100
Extern abgewick. Anrufe (Abg.)	Anzahl der abgehenden Gespräche, die extern angenommen wurden.	sum(COMPLETED)
Blockierte Anrufe (Abg.)	Anzahl der abgehenden Anrufversuche, die blockiert waren, weil alle Amtsleitungen besetzt waren.	sum(BLOCKAGE)
Alle Amtsltg. bes. (in %)	Zeit in Prozent, in der während des Berichtszeitraums alle Amtsleitungen besetzt waren.	Pro Intervall 100*sum(ALLINUSETIME) / sum(INTRVL*60) Tagesbericht: <PERCENT_AL_BSY_SUM_D> Wochenbericht: <PERCENT_AL_BSY_SUM_W> Monatsbericht: <PERCENT_AL_BSY_SUM_M>
Wartungsbes. (in %)	Zeit in Prozent, in der Amtsleitungen während des Berichtszeitraums aufgrund von Wartungsarbeiten außer Betrieb waren.	Pro Intervall: 100*sum(MBUSYTIME) / (avg(INTRVL*60)*sum(TRUNKS)) Pro Tag: <PERCENT_MBUSY_SUM_D> Wochenbericht: <PERCENT_MBUSY_SUM_W> Monatsbericht: <PERCENT_MBUSY_SUM_M>

VDN-Berichte

In diesem Abschnitt werden VDN-Berichte beschrieben.

Allgemeine Informationen über VDN-Berichte

Inhalt eines VDN-Berichts

VDN-Berichten können die folgenden speziellen Informationen zu VDNs entnommen werden:

- Zusammenfassung der ACD-Anrufabwicklungsleistung (ank.) einer bestimmten VDN
- Spezielle Anrufdaten für eine einzelne VDN
- Anzahl der Anrufe, die von einem gemessenen Sachbearbeiter angenommen werden oder Anrufe, die mit einem Nicht-ACD-Ziel (z. B. Zentraler Vermittlungsplatz) verbunden wurden, sowie die abgebrochenen Anrufe, die in einem ausgewählten Zeitabschnitt durch eine VDN bearbeitet wurden
- Anrufabwicklungsdaten ausgewählter VDNs für die Hauptverkehrsstunde eines ausgewählten Tages
- Anrufabwicklungsdaten für verschiedene VDNs und ACDs

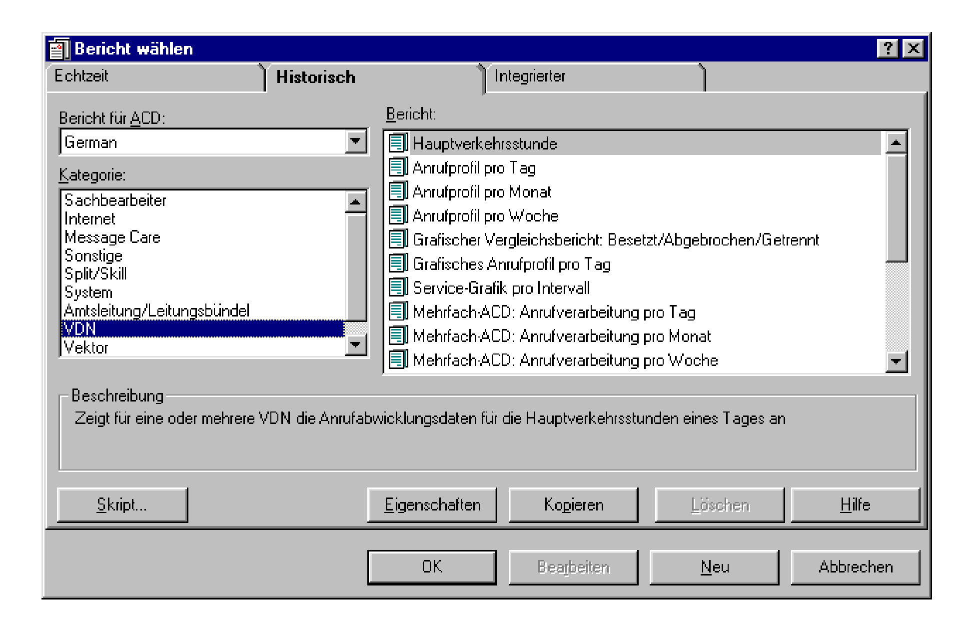
Aufbau von VDN-Berichten

Die folgende Liste zeigt den Aufbau von VDN-Berichten in Supervisor:

- Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“ auf Seite 511
- Bericht „VDN: Anrufprofil“ auf Seite 514
- Grafischer VDN-Vergleichsbericht „Besetzt/Abgebrochen/Getrennt“ auf Seite 518
- Bericht „VDN: Grafisches Anrufprofil“ auf Seite 521
- Grafischer Bericht „VDN: Service-Grafik“ auf Seite 525
- Bericht „VDN-Mehrfach-ACD-Flow“ auf Seite 528
- VDN-Bericht auf Seite 532
- VDN-Bericht „Skill-Präferenz“ auf Seite 538

Auswahlfenster für VDN-Berichte

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für VDN-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert.



VDN-Bericht – Eingabefelder

VDN-Bericht – Eingabefelder

In der folgenden Tabelle sind die Eingabefelder der Eingabefenster für historische VDN-Berichte aufgelistet. Nicht alle Berichte verwenden die gesamte Palette der vorhandenen Felder. Lesen Sie die Informationen über den jeweiligen Bericht, und entscheiden Sie dann, welche Felder angezeigt werden sollen. In der Regel wählen Sie zum Ausführen des Berichts eine VDN aus.

Hier werden alle Felder beschrieben, die in diesem Fenster vorhanden sein könnten:

Feld	Definition
VDN	Geben Sie den Namen oder die Nummer der VDN ein, die Sie in den Bericht aufnehmen wollen.
Datum	Geben Sie das Datum ein, das der Bericht abdecken soll. ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern).
Zeiten (Intervall)	Geben Sie die Zeit ein, die der Bericht abdecken soll. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● AM/PM-Format (z. B. 7:30 AM-5:00 PM) ● 24-Stunden-Format (z. B. 7:30-17:00) ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden. Wählen Sie die Daten aus der Pulldown-Liste mit den zuvor verwendeten Elementen. Während der CMS-Sitzungen merkt sich Supervisor die Elemente, die Sie für jedes einzelne Eingabefeld gewählt haben. Deshalb können Sie ein Element für das Eingabefeld aus der Auswahlliste wählen.
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“

Der Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“ zeigt Anrufbearbeitungsdaten für die Hauptverkehrsstunde im ausgewählten Tag für jede ausgewählte VDN an.

Die Hauptverkehrsstunde ist die Gruppe von aufeinanderfolgenden Intervallen, die zusammen eine Stunde bilden und innerhalb der die meisten ankommenden Anrufe in der VDN verzeichnet wurden. Beispiel: Wenn Ihr System Daten in 15-Minuten-Abständen speichert, kann die Hauptverkehrsstunde aus vier Intervallen von 10.15 Uhr bis 11.15 Uhr oder aus vier Intervallen von 16.30 Uhr bis 17.30 Uhr bestehen.

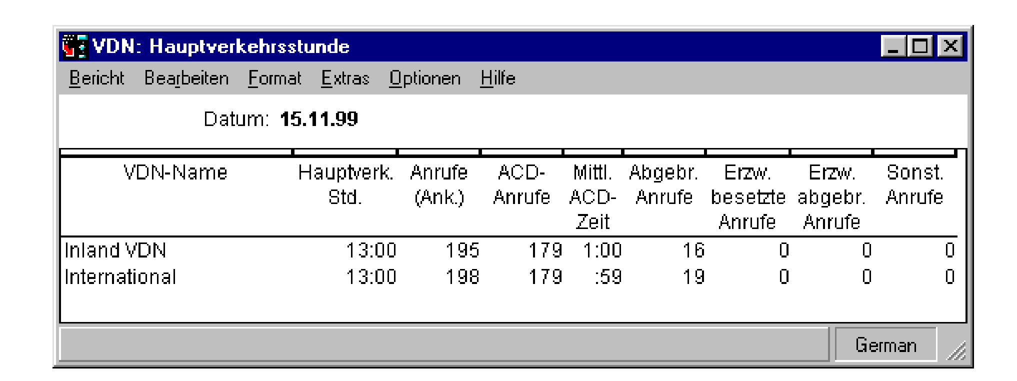
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Das Berichtselement „Angebotene Anrufe“ enthält alle Anrufe, die in die VDN eingetreten sind.
- Der Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“ ist nur als Intervallbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“ werden in der Tabelle hvdn (Intervallbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

Beispiel für den Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Auswahlfensters für den Bericht „VDN: Hauptverkehrsstunde“:



VDN: Hauptverkehrsstunde

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **15.11.99**

VDN-Name	Hauptverk. Std.	Anrufe (Ank.)	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Abgebr. Anrufe	Erzw. besetzte Anrufe	Erzw. abgebr. Anrufe	Sonst. Anrufe
Inland VDN	13:00	195	179	1:00	16	0	0	0
International	13:00	198	179	:59	19	0	0	0

German

Beschreibung des Berichts „VDN: Hauptverkehrsstunde“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
ACD	Den VDNs im Bericht zugewiesene ACD. Diese ACD ist immer die aktuelle ACD.	syn(ACD)
VDN-Name	Nummer oder Name der einzelnen VDNs, aus deren Daten der Bericht erstellt wurde (im Berichtseingabefenster ausgewählt).	syn(VDN)
Hauptverkehrs-stunde	Die Hauptverkehrsstunde ist die Gruppe von aufeinanderfolgenden Intervallen, die zusammen eine Stunde bilden und innerhalb der die meisten abgeschlossenen ankommenden Anrufe in der dazugehörigen VDN verzeichnet wurden.	BH_STARTTIME
Anrufe (Ank.)	Anzahl der ankommenden VDN-Anrufe, die in der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden.	BH_VDNCALLS
ACD-Anrufe	Anzahl der VDN-Anrufe, die innerhalb der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden und von einem Sachbearbeiter als Split/Skill-Anrufe oder direkte Sachbearbeiteranrufe angenommen wurden.	BH_ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit Split/Skill-Anrufen und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufen verbracht haben, die innerhalb der Hauptverkehrsstunde abgeschlossen wurden. Die HOLDTIME (Haltezeit) ist nicht enthalten.	BH_ACDTIME/ BH_ACDCALLS
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ankommenden VDN-Anrufe, die in der Hauptverkehrsstunde abgebrochen wurden.	BH_ABNCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Erzw. besetzte Anrufe	Anzahl der Anrufe, die ein erzwungenes Besetztzeichen erhielten, während sie von der VDN verarbeitet wurden (innerhalb der Hauptverkehrsstunde).	BH_BUSYCALLS
Erzw. abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die erzwungen abgebrochen wurden, während sie von der VDN verarbeitet wurden (innerhalb der Hauptverkehrsstunde).	BH_DISCCALLS
Sonstige Anrufe	Anzahl der Gespräche, die mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden waren, während sie von der VDN verarbeitet wurden (innerhalb der Hauptverkehrszeit).	BH_OTHERCALLS - BH_BUSYCALLS - BH_DISCCALLS

Bericht „VDN: Anrufprofil“

Der Bericht „VDN: Anrufprofil“ zeigt die Anzahl der entgegengenommenen/verbundenen bzw. abgebrochenen Anrufe innerhalb der eingerichteten Service-Level-Stufen für die VDN während des Berichtszeitraums an. Darüber hinaus zeigt der Bericht „VDN: Anrufprofil“ das für die VDN vorgegebene zulässige Service Level und die Anzahl der abgeschlossenen Anrufe während des Berichtszeitraums, die innerhalb dieses Service Levels angenommen/verbunden wurden, an.

Dieser Bericht gibt an, nach wie viel Zeit ein Anruf angenommen oder abgebrochen wird. Daran können Sie erkennen, wie lange die Anrufer bereit sind, auf die Annahme des Gesprächs durch einen Sachbearbeiter zu warten, bevor sie auflegen. Mit Hilfe dieser Information können Sie die Annahmezeit bestimmen und so die Anzahl der abgebrochenen Anrufe reduzieren.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

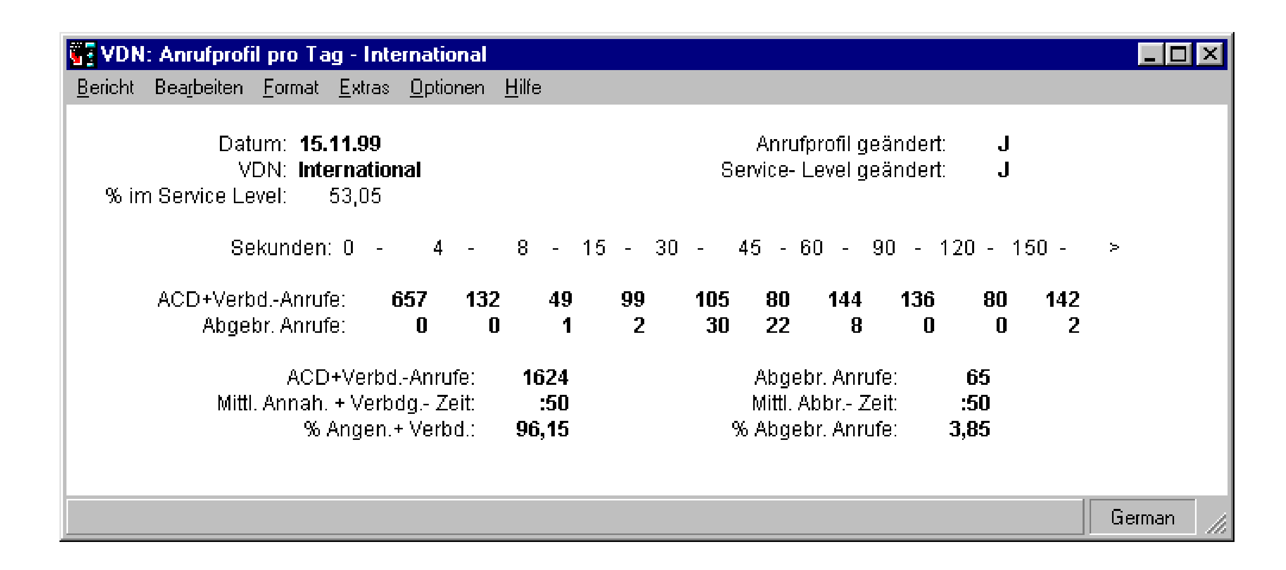
- Der Bericht „VDN: Anrufprofil“ ist nur verfügbar, wenn Sie über die Vektorfunktion verfügen und berechtigt sind, damit zu arbeiten.
- Jede der zehn Spalten steht für eine progressiv längere Wartezeit. Beispiel: Die erste Spalte zeigt angenommene/verbundene Anrufe in maximal PERIOD1 (Zeitspanne 1) Sekunden, die zweite Spalte zeigt angenommene/verbundene Anrufe in maximal PERIOD2, aber mindestens PERIOD1 Sekunden, usw.
- Anrufe, die ein erzwungenes Besetztzeichen erhalten oder erzwungen abgebrochen werden, sowie überlaufende Anrufe (z. B. Anrufe, die an eine andere VDN umgeleitet werden), werden im Bericht „VDN: Anrufprofil“ nicht berücksichtigt.
- Der Bericht „VDN: Anrufprofil“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „VDN: Anrufprofil“ werden in den Tabellen dvdn (Tagesbericht), wvdn (Wochenbericht) und mvdn (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

Vorbereitende Systemadministration

Zunächst müssen Sie im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“ das zulässige Service Level und die Service-Level-Stufen für diese VDN festlegen. Andernfalls wird für alle Stufen Null (0) verwendet, und die Anrufe werden in der ersten Stufe angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

VDN-Bericht: Anrufprofil – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „VDN: Anrufprofil“:



VDN-Bericht: Anrufprofil – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
VDN	Nummer oder Name der VDN, aus deren Daten der Bericht erstellt wurde (im Berichtseingabefenster ausgewählt).	syn(VDN)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die der Bericht ausgeführt wurde.	syn(ACD)
% im Service-Level	Ankommende Anrufe an die VDN in Prozent, die innerhalb des Service-Levels (gemäß Einstellung im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“) von einem gemessenen Sachbearbeiter angenommen oder mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden.	100*(sum(ACCEPTABLE)/ sum(INCALLS)), <PERCENT_SERV_LVL_VDN >
Service-Intervall geändert	Zeigt an, ob die Anrufprofilstufen (im Fenster „VDN-Anrufprofil“) im Berichtszeitraum geändert wurden (JA/NEIN).	syn(YES_NO)
Service-Level geändert	Zeigt an, ob das zulässige Service Level (im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“) im Berichtszeitraum geändert wurde (JA/NEIN).	syn(YES_NO)
Sekunden	Unteres und oberes Limit der einzelnen Service-Level-Stufen in Sekunden (wie im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt). Diese Stufen nehmen mit jedem Segment zu und bilden so die Wartezeitsegmente, innerhalb deren ein Anruf von einem gemessenen Sachbearbeiter entgegengenommen, an ein Nicht-ACD-Ziel verbunden oder abgebrochen werden kann.	PERIOD1-9

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
ACD+Verbd.-Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von einem gemessenen Sachbearbeiter angenommen wurden, während sie von dieser VDN geführt wurden, oder die innerhalb der einzelnen Service-Level-Stufen mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. **„Verbunden“** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen wurden.	sum(ANSCONNCALLS1), sum(ANSCONNCALLS2) bis sum(ANSCONNCALLS10)
Abgebr. Anrufe	Anzahl der an der VDN ankommenden Anrufe, die abgebrochen wurden, bevor sie innerhalb einer der Service-Level-Stufen angenommen werden konnten.	sum(ABNCALLS1), sum(ABNCALLS2) bis sum(ABNCALLS10)
ACD+Verbd.-Anrufe (Gesamt)	Anzahl der Anrufe, die von einem Sachbearbeiter angenommen wurden, während sie von dieser VDN geführt wurden oder die (mit einem Nicht-ACD-Ziel) verbunden wurden. **„Verbunden“** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen wurden.	sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
Mittl. Annah.-+Verbdg.-Zeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten und Sekunden, in der die Anrufe in diesem Intervall auf die Entgegennahme durch einen Sachbearbeiter oder auf die Verbindung (zu einem Nicht-ACD-Ziel) gewartet haben. Dieser Durchschnittswert enthält auch direkte Sachbearbeiteranrufe. **„Verbunden“** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen wurden.	sum(ANSTIME + CONNECTTIME) / sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Angen.+Verbd.	Anzahl der Anrufe bei der VDN in Prozent, die innerhalb des Service Levels von einem gemessenen Sachbearbeiter entgegengenommen oder mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. **„Verbunden“** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen wurden.	100*(sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / sum(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ANSCONN >
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von der VDN geführt und dabei abgebrochen wurden.	sum(ABNCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Anruf auf Entgegennahme durch einen Sachbearbeiter gewartet hat, bevor er durch den Anrufer abgebrochen wurde.	sum(ABNTIME)/ sum(ABNCALLS), <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
% Abgebr. Anrufe	Anrufe in Prozent, die abgebrochen wurden, während sie von dieser VDN geführt wurden.	100*(sum(ABNCALLS) / sum(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ABAN>

Grafischer VDN-Vergleichsbericht „Besetzt/Abgebrochen/Getrennt“

Dieser Bericht zeigt den Prozentsatz für „Besetzt“, „Abgebrochen“ und „Getrennt“ für zusammengefaßte VDNs in einer ACD für das angegebene Datum.

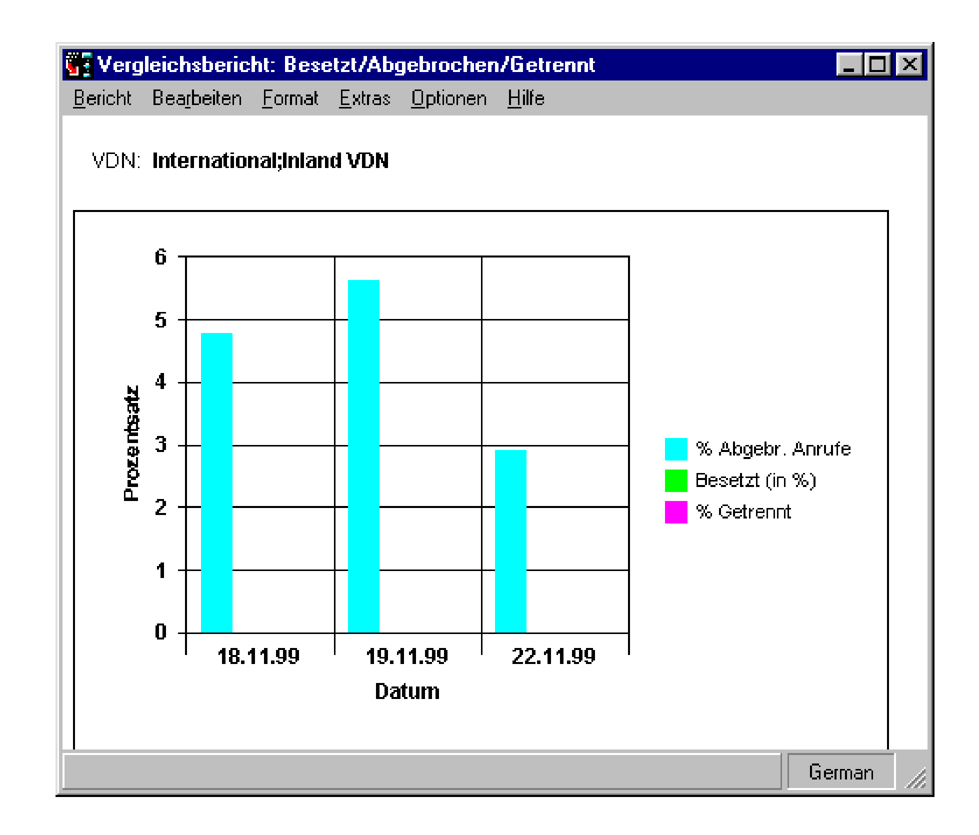
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Die ausgewählte ACD erscheint unten rechts auf dem Bericht.
- Aus der Legende auf der rechten Seite des Berichts sind die Farben für % Besetzt, % Abgebrochen und % Getrennt zu erkennen.
- „% Besetzt“ gibt den Prozentsatz aller Anrufe an, die für alle VDNs auf der ACD besetzt sind.
- „% Abgebrochen“ gibt den Prozentsatz aller Anrufe an, die für alle VDNs auf der ACD abgebrochen wurden.
- „% Getrennt“ gibt den Prozentsatz für alle Anrufe an, die für alle VDNs auf der ACD abgebrochen wurden.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente werden in der Tabelle dvdn (Tagesbericht) gespeichert.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

Grafischer VDN-Vergleichsbericht „Besetzt/Abgebrochen/Getrennt“ – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den grafischen Bericht „VDN: Anrufprofil pro Tag“:



VDN-Bericht: Grafisches Anrufprofil – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
VDN	Nummer oder Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen (wurde im Berichtseingabefenster ausgewählt).	VDN oder syn(VDN)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD	Name oder Nummer der ACD, die Anrufe an die VDN sendet.	syn(ACD)
Abbruch	Der Prozentsatz aller Anrufe in allen VDNs in der ausgewählten ACD, die an dem ausgewählten Datum abgebrochen wurden.	100 * (sum(ABNCALLS/sum(INCALLS)). Diese Berechnung ist keine Standard-CMS-Berechnung. Auf sie kann nur über Berichte zugegriffen werden.
Besetzt (Busy)	Der Prozentsatz aller Anrufe in allen VDNs in der ausgewählten ACD, die an dem ausgewählten Datum besetzt waren.	100 * (sum(BUSYCALLS)/sum(INCALLS)). Diese Berechnung ist keine Standard-CMS-Berechnung. Auf sie kann nur über Berichte zugegriffen werden.
Trennen (Disconnect)	Der Prozentsatz aller Anrufe in allen VDNs in der ausgewählten ACD, die an dem ausgewählten Datum getrennt wurden.	100 * (sum(DISCCALLS)/sum(INCALLS)). Diese Berechnung ist keine Standard-CMS-Berechnung. Auf sie kann nur über Berichte zugegriffen werden.

Bericht „VDN: Grafisches Anrufprofil“

Dieser Bericht gibt an, wie die Anrufe für den angegebenen Tag an der von Ihnen bestimmten VDN im Vergleich zu den zuvor festgelegten zulässigen Service-Level-Stufen abgewickelt werden.

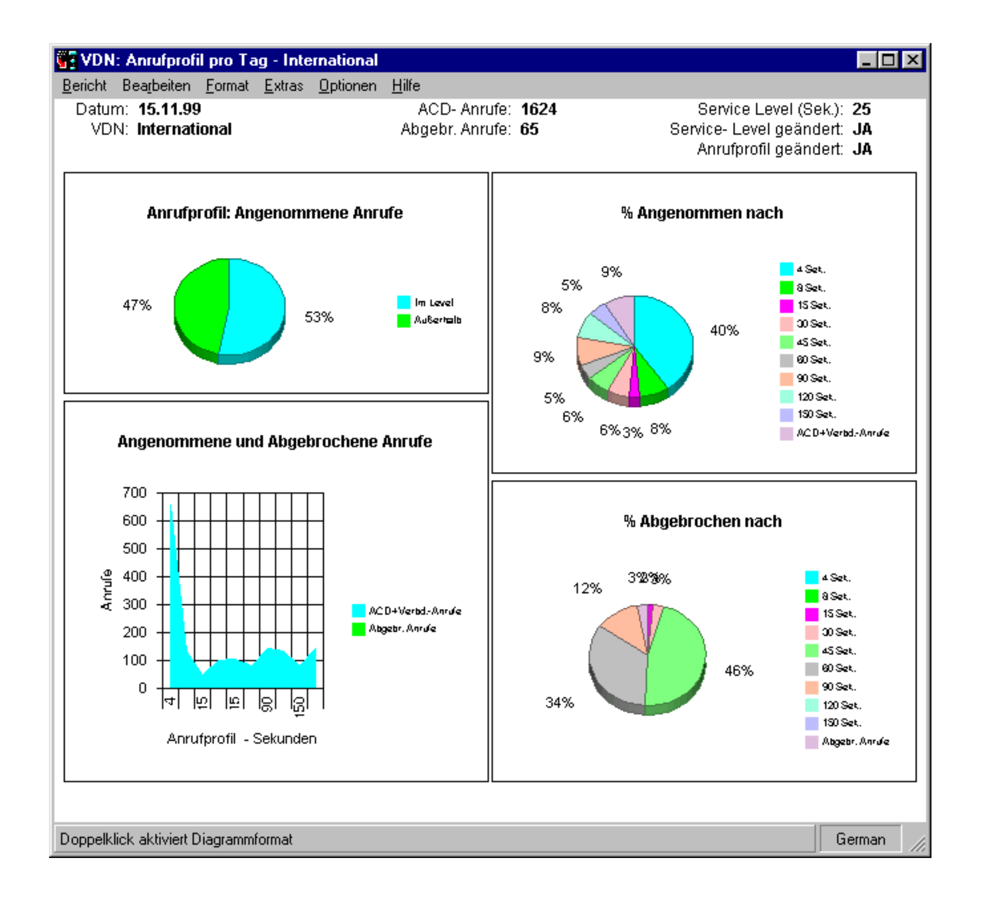
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht enthält vier Diagramme. Im oberen Teil wird eine Reihe von VDN-Anrufprofildaten angezeigt. Das Feld rechts neben den Diagrammen enthält die Legende.
- Das dreidimensionale Kreisdiagramm im linken oberen Quadranten zeigt den Anteil der ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service Levels angenommen wurden, sowie den Anteil der ACD-Anrufe, die außerhalb des Service Levels entgegengenommen wurden. Die numerischen Werte, die von den einzelnen Kreissegmenten dargestellt werden, erscheinen innerhalb des Kreisdiagramms.
- Das Flächendiagramm im linken unteren Quadranten zeigt die Anzahl der ACD-Anrufe, die innerhalb der einzelnen Service Levels angenommen bzw. abgebrochen wurden. Beachten Sie, daß die für die einzelnen Anrufprofile angezeigte Zahl die Obergrenze für das jeweilige Intervall darstellt. (Wenn z. B. die ersten beiden Intervalle 5 bzw. 10 sind, gibt der erste Datenpunkt im Diagramm die Anzahl der innerhalb von 0-5 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe an, und der zweite Datenpunkt die innerhalb von 6-10 Sekunden angenommenen/abgebrochenen Anrufe.)
- Das dreidimensionale Kreisdiagramm auf der rechten Seite des Berichts zeigt die Werte „% Angenommen nach“ und „% Abgebrochen nach“ an. Die numerischen Werte, die von den einzelnen Kreissegmenten dargestellt werden, erscheinen innerhalb des Kreisdiagramms.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente werden in der Tabelle dvdn (Tagesbericht) gespeichert.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

VDN-Bericht: Grafisches Anrufprofil – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den grafischen Bericht „VDN: Anrufprofil pro Tag“:



VDN-Bericht: Grafisches Anrufprofil – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
VDN	Nummer oder Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen (wurde im Berichtseingabefenster ausgewählt).	VDN oder syn(VDN)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Gesamtzahl der an diesem Tag in dieser VDN angenommenen Anrufe.	ACDCALLS
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der an diesem Tag in dieser VDN abgebrochenen Anrufe.	ABNCALLS
Service-Level	Zeigt den vorgegebenen zulässigen Service Level an.	SERVICELEVEL
Service-Intervall geändert	Zeigt an, ob der Service-Level geändert worden ist oder nicht. „JA" wird angezeigt, wenn der zulässige Service-Level innerhalb des Berichtszeitraums geändert wurde. Ansonsten wird „NEIN" angezeigt.	syn(SVCLEVELCHG)
Service-Intervall: Angenommene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von einem Sachbearbeiter angenommen wurden, während sie mit dieser VDN verbunden waren, oder die innerhalb der einzelnen Service-Level-Stufen mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. **Verbunden** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel angenommen wurden.	sum (ANSCONNCALLS1), sum (ANSCONNCALLS2 through 10)
Service-Intervall: Angenommene Anrufe	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service-Levels vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Gespräche an den Split/Skill umfassen abgebrochene Anrufe, nicht angenommene Anrufe und abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. „Outbound Predictive Dialing" - Abgehende Automatische Telefonwahl). Zur Kategorie der nicht angenommenen Anrufe zählen abgebrochene Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe, die in mehrere Warteschlangen eingereiht waren und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Die Kategorie „% im Service-Level" umfaßt jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	<PERCENT_ SERV_LVL_SPL>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Angenommene und Abgebrochene Anrufe	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb des zulässigen Service-Levels vom Sachbearbeiter angenommen wurden. Gespräche an den Split/Skill umfassen abgebrochene Anrufe, nicht angenommene Anrufe und abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden. Zur Kategorie der nicht angenommenen Anrufe zählen abgebrochene Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe, die in mehrere Warteschlangen eingereiht waren und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Die Kategorie „% im Service-Level“ umfaßt jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	< <100-PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Sevice-Intervall - Sek.	Unteres und oberes Limit der einzelnen Service-Level-Stufen in Sekunden (wie im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“ festgelegt). Diese Stufen nehmen mit jedem Segment zu und bilden so die Wartezeitsegmente, innerhalb deren Anrufe angenommenen oder abgebrochenen werden können.	PERIOD1-9
% Angenommen nach	Diagramm, das die prozentuale Verteilung der über den Tag angenommenen Anrufe über alle Intervalle darstellt.	Keine.
% Abgebrochen nach	Diagramm, das die prozentuale Verteilung der abgebrochenen Anrufe eines Tages über alle Intervalle dargestellt.	Keine.

Grafischer Bericht „VDN: Service-Grafik“

Dieser Bericht gibt die innerhalb des vordefinierten zulässigen Service-Levels angenommenen ACD-Anrufe für das jeweilige Datum und die jeweilige VDN in Prozent sowie die abgebrochenen ACD-Anrufe in Prozent an.

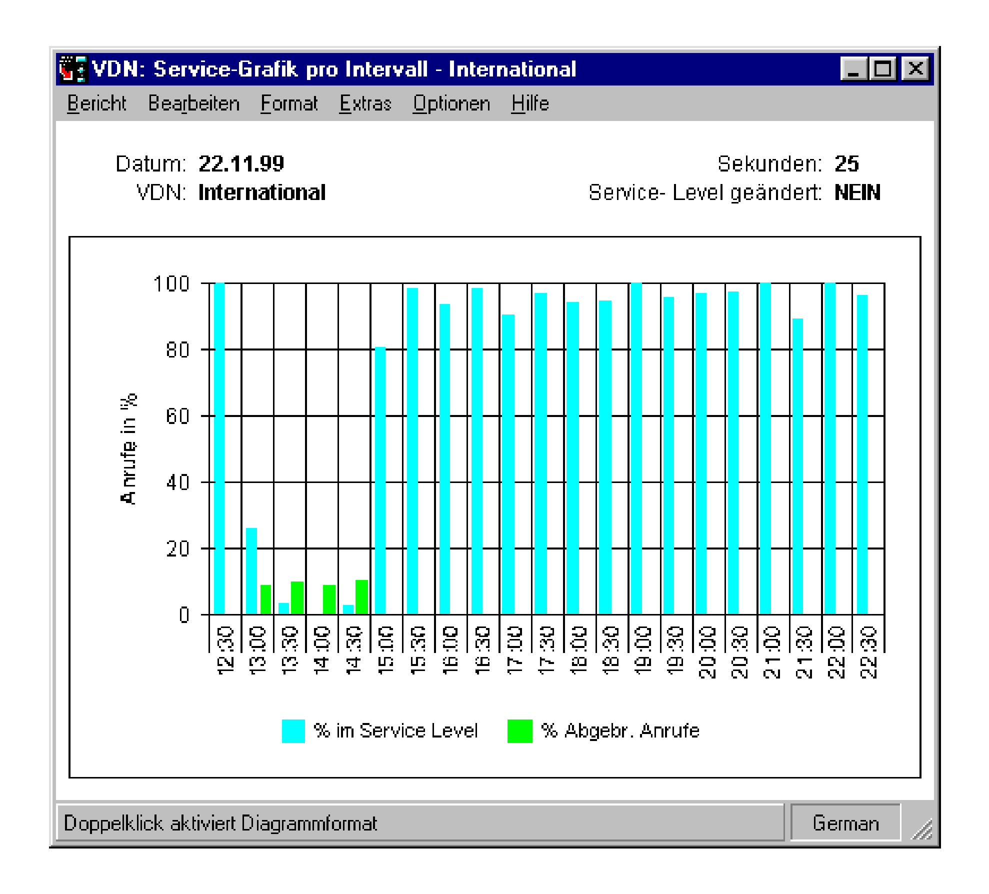
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Jede Gruppe von horizontalen Balken ist mit der Startzeit für das Service-Intervall versehen. Das Feld unterhalb des Diagramms enthält die Legende.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in der Tabelle hvdn (Zeitintervallbericht) gespeichert.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Auf diesen Bericht kann nur über die Supervisor-Schnittstelle zugegriffen werden.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

Beispiel für den Bericht „VDN: Service-Grafik pro Intervall“

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „VDN: Service-Grafik pro Intervall“:



Beschreibung des Berichts „VDN: Service-Grafik pro Intervall“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum	Der Tag, für den der Bericht ausgeführt wurde (im Berichtseingabefenster festgelegt).	ROW_DATE
VDN	Nummer oder Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen (wurde im Berichtseingabefenster ausgewählt).	VDN

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Sekunden	Zeigt den derzeit eingerichteten Service-Level an.	SERVICELEVEL
Service-Level geändert	Zeigt an, ob der Service-Level geändert worden ist oder nicht. „JA“ wird angezeigt, wenn der zulässige Service-Level innerhalb des Berichtszeitraums geändert wurde. Ansonsten wird „NEIN“ angezeigt.	syn(SVCLEVELCHG)
% im Service-Level	Ankommende Anrufe an die VDN in Prozent, die von einem gemessenen Sachbearbeiter innerhalb des Service-Levels (gemäß Einstellung im Fenster „VDN-Anrufprofil einrichten“) angenommen oder mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. Die Daten beziehen sich auf die einzelnen angegebenen Zeitintervalle oder die angegebenen Tage (im Berichtseingabefenster ausgewählt).	<PERCENT_ SERV_LVL_ VDN>
% Abgebr. Anrufe	Prozentsatz der ankommenden Anrufe, die in der VDN abgebrochen wurden.	<PERCENT_ VDN_ABAN>
Zeiten	Zeitintervalle, für die der Bericht Daten anzeigt (gemäß Auswahl im Bericht-Eingabefenster).	STARTTIME oder STARTTIME + INTRVL

Bericht „VDN-Mehrfach-ACD-Flow“

Der Bericht „VDN-Mehrfach-ACD-Flow“ zeigt Anrufbearbeitungsdaten für ausgewählte VDNs und ACDs an. Dieser Bericht kann Daten über bis zu acht ACDs anzeigen.

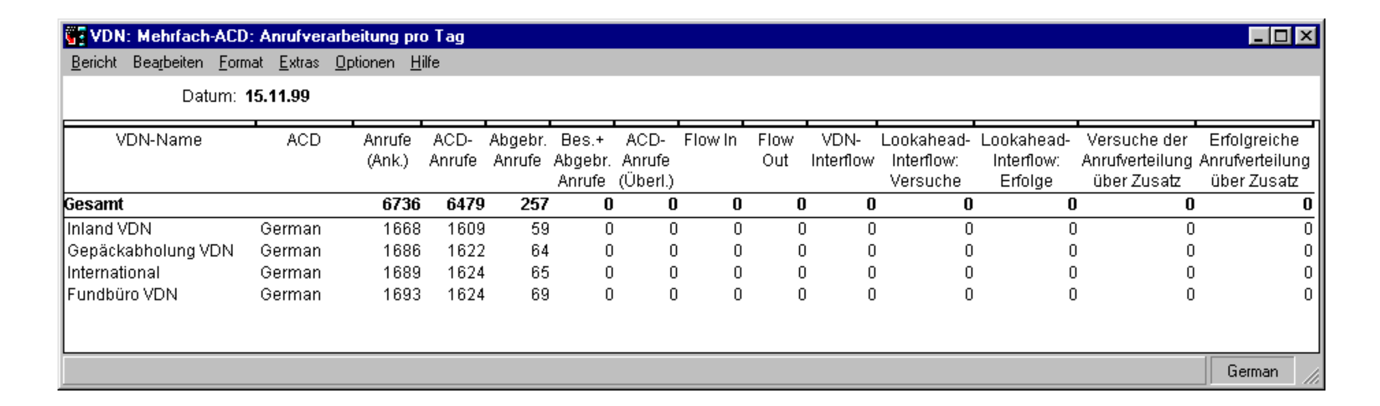
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Sie über die Vektorfunktion verfügen und berechtigt sind, damit zu arbeiten.
- Daten über Lookahead-Versuche und -Erfolge können Sie nur abrufen, wenn auf Ihrer ACD das Systemmerkmal LAI (Lookahead Interflow) aktiviert ist.
- Das Berichtselement VDN-Flow Out berücksichtigt nur Anrufe, die zu einer anderen VDN und zu einem externen Ziel (außerhalb des Kommunikations-Systems) geleitet wurden.
- Das Berichtselement VDN-Interflow enthält sowohl Lookahead-Interflow- als auch Nicht-Lookahead-Interflow-Anrufabschlüsse.
- Der Bericht „VDN: Mehrfach-ACD: Anrufverarbeitung“ ist als Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für Mehrfach-ACD-Anruf-Flow-Berichte werden in den Tabellen dvdn (Tagesbericht), wvdn (Wochenbericht) und mvdn (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht kann nicht geändert werden.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Dieser Bericht kann Daten über bis zu acht ACDs anzeigen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

Beispiel für den Bericht „VDN: Mehrfach-ACD: Anrufverarbeitung“

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den Bericht „VDN: Mehrfach-ACD: Anrufverarbeitung:



VDN-Name	ACD	Anrufe (Ank.)	ACD-Anrufe	Abgebr. Anrufe	Bes.+ Abgebr. Anrufe	ACD-Anrufe (Überl.)	Flow In	Flow Out	VDN-Interflow	Lookahead-Interflow: Versuche	Lookahead-Interflow: Erfolge	Versuche der Anrufverteilung über Zusatz	Erfolgreiche Anrufverteilung über Zusatz
Gesamt		**6736**	**6479**	**257**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Inland VDN	German	1668	1609	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gepäckabholung VDN	German	1686	1622	64	0	0	0	0	0	0	0	0	0
International	German	1689	1624	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fundbüro VDN	German	1693	1624	69	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Beschreibung des Berichts „VDN: Mehrfach-ACD: Anrufverarbeitung“

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Der Tag, die Woche oder der Monat, für den bzw. die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
VDN-Name	Nummer oder Name der einzelnen VDNs, aus deren Daten der Bericht erstellt wurde (im Berichtseingabefenster ausgewählt). Wenn für zwei oder mehrere ACDs derselbe VDN-Name bzw. dieselbe VDN-Nummer verwendet wird, wird dieser Name bzw. diese Nummer für jede ACD wiederholt.	syn(VDN)
ACD	ACD, die die im Bericht zugewiesene ACD enthält.	syn(ACD)
Anrufe (Ank.)	Anzahl der Anrufe für die VDN, die während des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	INCALLS sum(INCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
ACD-Anrufe	Anzahl der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe an die VDN, die ein Sachbearbeiter im angegebenen Zeitraum angenommen hat.	ACDCALLS sum(ACDCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Abgebr. Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an die VDN, die abgebrochen wurden, bevor sie im angegebenen Zeitraum entgegengenommen wurden.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Bes.+Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an die VDN, die in der angegebenen Zeitspanne ein erzwungenes Besetztzeichen erhalten haben oder abgebrochen wurden.	BUSYCALLS+ DISCCALLS, <BUSY_DISCONNECT> sum(BUSY+DISCCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Anzahl der Anrufe, die innerhalb des angegebenen Zeitraums von einem Sachbearbeiter eines Backup-Splits/Skills (alle Splits/Skills mit Ausnahme des Haupt-Splits/Skills) entgegengenommen wurden, während sie von der VDN geführt wurden. Dieses Berichtselement enthält „Messaging-Split/Skill“-Anrufe (Weiterleiten an Rufannahmesystem), Check-Backup-Anrufe, zu Split/Skill umgeleitete Anrufe sowie direkte Sachbearbeiteranrufe.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Flow In	Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Zeitraum mit Hilfe einer **route to**-VDN wieder an diese VDN geleitet wurden. Die Anrufe werden ohne Rücksicht darauf gezählt, ob sie mit der VDN verbunden geblieben sind, abgebrochen oder nacheinander auf ein anderes Ziel umgeleitet wurden.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Flow Out	Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Zeitraum mit Hilfe einer **route to**-VDN an diese VDN oder an ein externes Ziel geleitet wurden. Anrufe, die mit Hilfe eines **go to vector**-Schritts an einen anderen Vektor umgeleitet wurden, werden hierbei nicht berücksichtigt.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
VDN-Interflow	Anzahl der Anrufe, die in der angegebenen Zeitspanne von dieser VDN auf ein Ziel außerhalb des Kommunikations-Systems umgeleitet wurden. Dieses Berichtselement enthält Lookahead Interflow-Anrufe.	INTERFLOWCALLS sum(INTERFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Lookahead-Interflow: Versuche	Häufigkeit, mit der das Kommunikations-System im angegebenen Zeitraum versucht hat, Anrufe von dieser VDN mit Hilfe des Systemmerkmals Lookahead Interflow weiterzuleiten.	LOOKATTEMPTS sum(LOOKATTEMPTS) (für die Zeile „Gesamt“)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Lookahead-Interflow: Erfolge	Anzahl der Anrufe, die in der angegebenen Zeitspanne vom Kommunikations-System von dieser VDN mit dem Systemmerkmal Lookahead Interflow erfolgreich weitergeleitet wurden.	LOOKFLOWCALLS sum(LOOKFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Routing durch Zusatzsystem (ASAI) Versuche	Die Häufigkeit, mit der eine VDN in der angegebenen Berichtszeit versucht hat, eine Anrufverteilung von einem Zusatzsystem anzufordern. Dieses Berichtselement enthält erfolglose Versuche der Anrufverteilung über Zusatz, bei denen das Routing durch Zusatzsystem (ASAI) nicht in der Lage war, den Anruf innerhalb einer im Vektor gegebenen Zeitspanne weiterzuleiten.	ADJATTEMPTS sum(ADJATTEMPTS) (für die Zeile „Gesamt“)
Routing durch Zusatzsystem (ASAI) Vervoll-ständigungen	Anzahl der Anrufe, die in der angegebenen Berichtszeit von einem Zusatzsystem durch einen **adjunct routing**-Befehl in einem Vektor erfolgreich weitergeleitet wurden. Dieses Berichtselement enthält direkte Sachbearbeiteranrufe, die vom Zusatzsystem abgeschlossen wurden.	ADJROUTED sum(ADJROUTED) (für die Zeile „Gesamt“)

VDN-Bericht

Der VDN Bericht zeigt historische Informationen über die angegebene VDN und die gewählte Berichtszeit an. Die VDN-Berichte geben in Form von Intervallberichten, Tagesberichten, Wochenberichten und Monatsberichten für eine bestimmte VDN unterschiedliche Datentypen aus und geben Auskunft darüber, wie gut die Anrufe für diese VDN abgewickelt wurden.

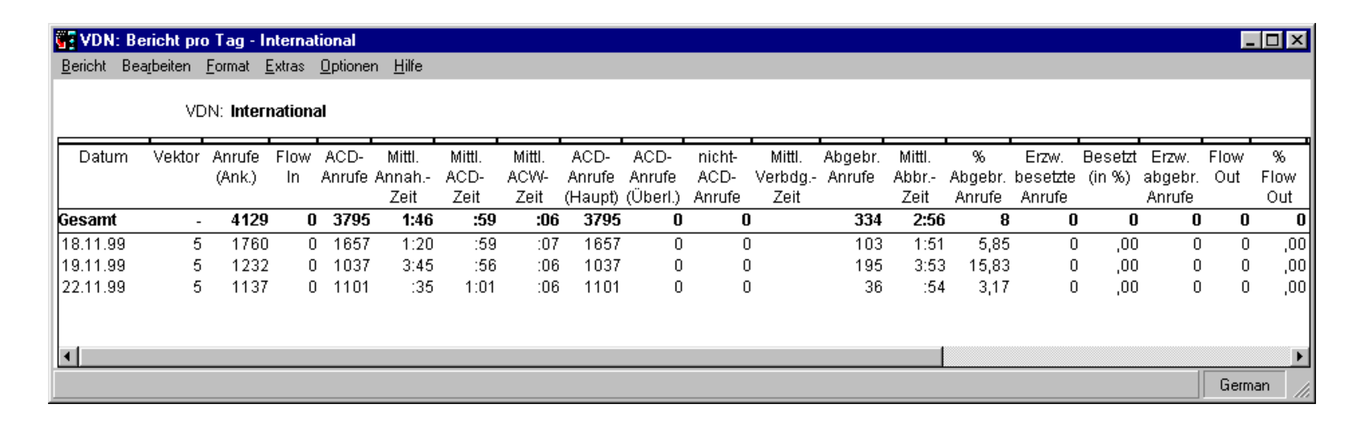
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Sie über die Vektorfunktion verfügen und berechtigt sind, damit zu arbeiten.
- Bei ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten (EAS) enthält der VDN-Bericht auf der rechten Seite des Berichts drei Skill-Präferenz-Spalten.
- Der **go to vector**-Befehl ermöglicht es der ACD, Anrufe unter Verwendung von mehr als einem Vektor zu verarbeiten, obwohl diese Anrufe mit der ursprünglichen VDN verbunden bleiben. Bei einem Berichtselement wie „ACD-Anrufe (Haupt)“ können die Haupt-Splits, in denen Anrufe angenommen werden, einem anderen Vektor angehören als dem ersten Vektor, dem die VDN zugeordnet ist.
- Der VDN-Bericht ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „VDN: Skill-Präferenz“ werden in den Tabellen hvdn (Intervallbericht), dvdn (Tagesbericht), wvdn (Wochenbericht) und mvdn (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

VDN-Bericht – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den VDN-Bericht:


VDN: Bericht pro Tag - International

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

VDN: **International**

Datum	Vektor	Anrufe (Ank.)	Flow In	ACD-Anrufe	Mittl. Annah.-Zeit	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	ACD-Anrufe (Haupt)	ACD-Anrufe (Überl.)	nicht-ACD-Anrufe	Mittl. Verbdg.-Zeit	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	% Abgebr. Anrufe	Erzw. besetzte Anrufe	Besetzt (in %)	Erzw. abgebr. Anrufe	Flow Out	% Flow Out
Gesamt	-	**4129**	**0**	**3795**	**1:46**	**:59**	**:06**	**3795**	**0**	**0**		**334**	**2:56**	**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
18.11.99	5	1760	0	1657	1:20	:59	:07	1657	0	0		103	1:51	5,85	0	,00	0	0	,00
19.11.99	5	1232	0	1037	3:45	:56	:06	1037	0	0		195	3:53	15,83	0	,00	0	0	,00
22.11.99	5	1137	0	1101	:35	1:01	:06	1101	0	0		36	:54	3,17	0	,00	0	0	,00

German

VDN-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Die Tage, Wochen oder Monate, für die der Bericht ausgeführt wurde (gemäß Festlegung im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
VDN-Name	Nummer oder Name der VDN, aus deren Daten der Bericht erstellt wurde (im Berichtseingabefenster ausgewählt).	syn(VDN)
ACD	Name oder Nummer der ACD, die Anrufe an die VDN sendet.	syn(ACD)
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervalle, für die der Bericht Daten anzeigt (gemäß Festlegung im Eingabefenster des Berichts).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Vektor	Nummer des Vektors, dem die VDN zugeordnet ist. Wenn die VDN-Vektor-Zuordnung während des Berichtszeitraums geändert wurde, werden für diesen Zeitraum im Bericht zwei Zeilen angezeigt (eine für jede VDN-Vektor-Zuordnung).	VECTOR

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Anrufe (Ank.)	Anzahl der Anrufe für die VDN innerhalb des angegebenen Zeitraums. Die Anrufe werden unabhängig davon gezählt, ob sie in der VDN angenommen wurden, abgebrochen wurden oder auf ein anderes Ziel umgeleitet wurden.	INCALLS sum(INCALLS)
Flow In	Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Zeitraum mit Hilfe des Vektorbefehls **route to VDN** wieder an diese VDN geleitet wurden. Die Anrufe werden unabhängig davon gezählt, ob sie in der VDN angenommen wurden, abgebrochen wurden oder auf ein anderes Ziel umgeleitet wurden.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS)
ACD-Anrufe	Anzahl der innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossenen Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die angenommen wurden, während sie von dieser VDN geführt wurden. Dieser Wert enthält Anrufe, die mit den Vektorbefehlen **queue to**, **check**, **route to split/skill** und **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** zu einem Split/Skill oder direkt zu Sachbearbeitern weitergeleitet wurden.	ACDCALLS sum(ACDCALLS)
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Wartezeit (in Minuten und Sekunden) von Split/Skill- und direkten ACD-Anrufen bis zur Entgegennahme durch einen Sachbearbeiter.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächszeit der Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe für diese VDN in Minuten und Sekunden. Die HOLDTIME (Haltezeit) ist nicht enthalten.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Mittl. ACW-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter innerhalb des angegebenen Zeitraums mit ACW (Nacharbeit) für Split/Skill- und direkte ACD-Anrufe für diese VDN verbracht haben.	ACWTIME/ ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe (Haupt)	Anzahl der Anrufe bei der VDN, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden und die von einem Sachbearbeiter in einem Haupt-Split/Skill angenommen wurden. Die Anrufe werden mit Hilfe des Vektorbefehls **queue to** an den Haupt-Split/Skill geleitet. Dieses Element enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ACDCALLS- BACKUPCALLS sum(ACDCALLS) - sum(BACKUPCALLS)
ACD-Anrufe (Überl.)	Anzahl der Anrufe bei der VDN, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden und die von einem Sachbearbeiter in einem Backup-Split/Skill angenommen wurden (alle Splits/Skills außer Haupt-Split/Skill). Die Anrufe können mit Hilfe eines **check backup**-, eines **messaging split/skill**-, eines **route to split/skill-** oder eines direkten Sachbearbeiter-Vektorbefehls an einen Backup-Split/Skill geleitet werden. Dieses Element enthält direkte Sachbearbeiteranrufe.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS)
Nicht-ACD-Anrufe	Anzahl der Anrufe für die VDN, die mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden waren. **„Verbunden“** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen wurden.	CONNECTCALLS
Mittl. Verbdg.-Zeit	Durchschnittliche Wartezeit in Minuten und Sekunden für Anrufe an die VDN, bevor sie mit einem Nicht-ACD-Ziel verbunden wurden. CMS protokolliert die Zeit ab dem Moment, ab dem ein Anruf mit der VDN verbunden wird, bis zu dem Augenblick, in dem der Anruf mit dem Ziel verbunden wird. **„Verbunden“** bedeutet, daß diese Anrufe von einem Nicht-ACD-Ziel entgegengenommen wurden.	CONNECTTIME / CONNECTCALLS, <AVG_CONNECT_TIME> <AVG_CONNECT_TIME_SUM>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe für die ACD, die abgebrochen wurden, während sie von dieser VDN geführt wurden. Die Anzahl der abgebrochenen Anrufe gilt für den angegebenen Berichtszeitraum.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten und Sekunden, die die abgebrochenen Anrufe in dieser VDN gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden. Bei diesem auf den angegebenen Berichtszeitraum bezogenen Mittelwert werden auch direkte Sachbearbeiter-Anwahlen berücksichtigt.	ABN TIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (für die Zeile „Gesamt“)
% Abgebr. Anrufe	Prozentsatz der Anrufe zur VDN, die abgebrochen wurden.	100 * ABNCALLS/INCALLS
Erzw. besetzte Anrufe	Anzahl der Anrufe, die in der angegebenen Zeitspanne ein erzwungenes „Besetzt“-Signal erhielten, während sie von der VDN geführt wurden.	BUSYCALLS sum(BUSYCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Erzw. abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die in der angegebenen Zeitspanne erzwungen abgebrochen wurden, während sie von der VDN geführt wurden.	DISCCALLS sum(DISCCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Besetzt (in %)	Gesamtzahl aller Gespräche in Prozent für eine VDN, die von einem Vektorbefehl das Signal „erzwungen besetzt“ erhalten haben.	100 * BUSYCALLS/INCALLS
Flow Out	Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Zeitraum mit Hilfe eines **route to**-Befehls oder eines **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)**-Befehls an eine andere VDN oder an ein externes Ziel geleitet wurden. Anrufe, die mit Hilfe eines **go to vector**-Befehls an einen neuen Vektor umgeleitet wurden, werden hierbei nicht berücksichtigt.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
% Flow Out	Anzahl der dieser VDN angebotenen Anrufe, die auf eine andere VDN umgeleitet wurden.	100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Mittl. VDN-Zeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten und Sekunden, während der Anrufe von der VDN geführt wurden. Dieser Wert beinhaltet auch die Gesprächszeit. Dieser Durchschnittswert, der für die angegebene Berichtszeit erstellt wird, gilt für alle Anrufe: einschließlich direkte Sachbearbeiteranrufe, abgebrochene Anrufe, getrennte Anrufe, auf externe Teilnehmer umgeleitete Interflow-Anrufe usw.	INTIME/INCALLS, <AVG_VDN_TIME> <AVG_VDN_TIME_SUM> (für die Zeile „Gesamt“)
1. Skill Präfer.	Nur bei Kommunikations-Systemen mit EAS: der erste dieser VDN zugewiesene Skill.	SKILL1
2. Skill Präfer.	Nur bei Kommunikations-Systemen mit EAS: der zweite dieser VDN zugewiesene Skill.	SKILL2
3. Skill Präfer.	Nur bei Kommunikations-Systemen mit EAS: der dritte dieser VDN zugewiesene Skill.	SKILL3

VDN-Bericht „Skill-Präferenz“

Der Bericht „VDN: Skill-Präferenz“ zeigt die Anzahl der angenommenen Anrufe, die mittlere Gesprächsdauer sowie die mittlere Nacharbeitszeit (ACW) für Anrufe an die VDN nach Skill-Präferenzen. Der Bericht enthält Informationen für die erste, zweite und dritte Skill-Präferenz.

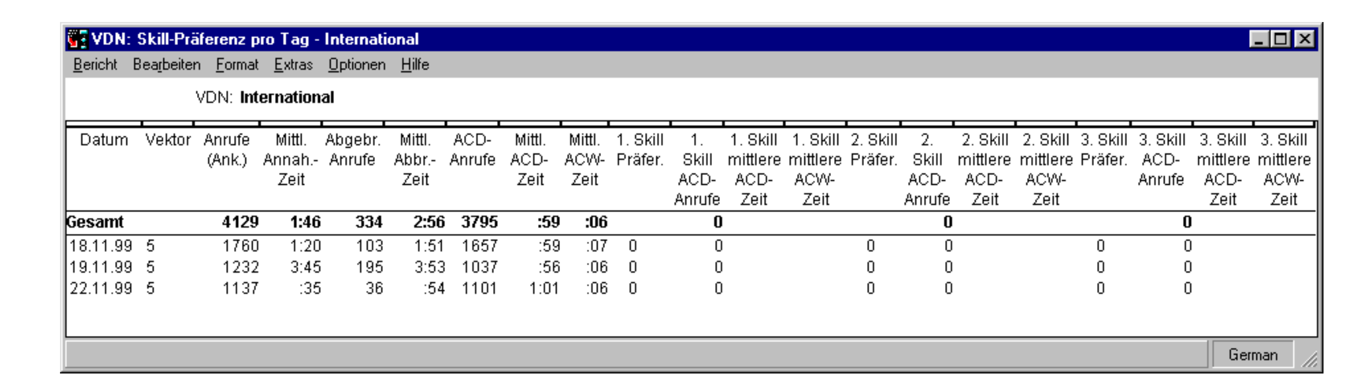
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Wenn die VDN-Skill-Präferenzen sich auf verschiedene Skills beziehen (z. B. **queue to skill xx** (Warteschlange zu Skill) anstelle von **queue to skill 1st** (Warteschlange zu Skill 1.)), werden die für diesen Skill angenommenen Anrufe in diesem Bericht angezeigt.
- Der Bericht „VDN: Skill-Präferenz“ ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für den Bericht „VDN: Skill-Präferenz“ werden in den Tabellen hvdn (Intervallbericht), dvdn (Tagesbericht), wvdn (Wochenbericht) und mvdn (Monatsbericht) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das VDN-Eingabefenster für Berichte. Wählen Sie eine VDN aus, die in dem Bericht angezeigt werden soll. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt VDN-Bericht – Eingabefelder auf Seite 510.

VDN-Bericht: Skill-Präferenz – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für den Bericht „VDN-Skill-Präferenz“:



VDN: Skill-Präferenz pro Tag - International

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

VDN: **International**

Datum	Vektor	Anrufe (Ank.)	Mittl. Annah.-Zeit	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Mittl. ACW-Zeit	1. Skill Präfer.	1. Skill ACD-Anrufe	1. Skill mittlere ACD-Zeit	1. Skill mittlere ACW-Zeit	2. Skill Präfer.	2. Skill ACD-Anrufe	2. Skill mittlere ACD-Zeit	2. Skill mittlere ACW-Zeit	3. Skill Präfer.	3. Skill ACD-Anrufe	3. Skill mittlere ACD-Zeit	3. Skill mittlere ACW-Zeit
Gesamt		**4129**	**1:46**	**334**	**2:56**	**3795**	**:59**	**:06**		**0**				**0**				**0**		
18.11.99	5	1760	1:20	103	1:51	1657	:59	:07	0	0			0	0			0	0		
19.11.99	5	1232	3:45	195	3:53	1037	:56	:06	0	0			0	0			0	0		
22.11.99	5	1137	:35	36	:54	1101	1:01	:06	0	0			0	0			0	0		

German

VDN-Bericht: Skill-Präferenz – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
VDN	Name oder Nummer der VDN, für die der Bericht ausgeführt wurde.	syn(VDN)
ACD	Name oder Nummer der ACD, für die der Bericht ausgeführt wurde.	syn(ACD)
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Datumsangaben, für die der Bericht erstellt wurde. Bei Wochen- und Monatsberichten ist hier jeweils der Starttag der Woche bzw. des Monats einzugeben.	ROW_DATE
Zeit (nur für Intervallberichte)	Intervalle, für die der Bericht ausgeführt wird.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Vektor	Nummer des Vektors, dem die VDN zugeordnet ist. Wenn die VDN-Vektor-Zuordnung während des Berichtszeitraums geändert wird, werden für diesen Zeitraum im Bericht zwei Zeilen angezeigt (eine für jede VDN-Vektor-Zuordnung).	VECTOR
Anrufe (Ank.)	Anzahl der ankommenden Anrufe, die in die VDN geleitet wurden.	INCALLS sum(INCALLS)
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Annahmezeit für Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe zur VDN, die im Berichtszeitraum abgeschlossen wurden.	ANSTIME / ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe an die VDN, die im Berichtszeitraum abgebrochen wurden, bevor sie angenommen werden konnten.	ABNCALLS sum(ABNCALLS)
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Wartezeit der Anrufer an die VDN vor Abbruch des Anrufs.	ABNTIME / ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	Anzahl der Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe an die VDN, die ein Sachbearbeiter während des Berichtszeitraums angenommen hat. Dieser Wert enthält Anrufe, die mit den Vektorbefehlen **queue to main** (Positionen in der Warteschlange), **check backup**, **route to split/skill** und **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** zu einem Skill oder direkt zu Sachbearbeitern weitergeleitet wurden.	ACDCALLS sum(ACDCALLS)
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die die Sachbearbeiter mit Skill-Anrufen und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufen an diese VDN verbracht haben, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden. Die HOLDTIME (Haltezeit) ist nicht enthalten.	ACDTIME / ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Mittl. ACW	Durchschnittliche Zeit, die Sachbearbeiter für die Nachbearbeitung (ACW) von Skill-Anrufen und direkten Sachbearbeiter-Anrufen für diese VDN, die innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossen wurden, verbracht haben.	ACWTIME / ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
1. Skill Präfer.	Der erste dieser VDN zugeordnete VDN-Skill.	SKILL1
1. Skill ACD-Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an die VDN, die während des Berichtszeitraums abgeschlossen und von einem Sachbearbeiter im ersten VDN-Skill angenommen wurden.	SKILLCALLS1 sum(SKILLCALLS1)
1. Skill mittlere ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer für Anrufe an diese VDN, die von Sachbearbeitern der ersten VDN-Skill-Präferenz angenommen wurden. Die HOLDTIME (Haltezeit) ist nicht enthalten.	SKILLTIME1 / SKILLCALLS1 sum(SKILLTIME1) / sum(SKILLCALLS1)
1. Skill mittlere ACW-Zeit	Durchschnittliche Nacharbeitszeit für Anrufe an diese VDN, die von Sachbearbeitern in der ersten VDN-Skill-Präferenz angenommen wurden.	SKILLACWTIME1/SKILLCALLS1 sum(SKILLACWTIME1) / sum(SKILLCALLS1)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
2. Skill Präfer.	Der zweite dieser VDN zugeordnete VDN-Skill.	SKILL2
2. Skill ACD-Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an die VDN, die während des Berichtszeitraums abgeschlossen und von einem Sachbearbeiter im zweiten VDN-Skill angenommen wurden.	SKILLCALLS2 sum(SKILLCALLS2)
2. Skill mittlere ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer für Anrufe an diese VDN, die von Sachbearbeitern der zweiten VDN-Skill-Präferenz angenommen wurden. Die HOLDTIME (Haltezeit) ist nicht enthalten.	SKILLTIME2 / SKILLCALLS2 sum(SKILLTIME2) / sum(SKILLCALLS2)
2. Skill mittlere ACW-Zeit	Durchschnittliche Nacharbeitszeit für Anrufe an diese VDN, die von Sachbearbeitern im zweiten VDN-Skill angenommen wurden.	SKILLACWTIME2/SKILLCALLS2 sum(SKILLACWTIME2) / sum(SKILLCALLS2)
3. Skill Präfer.	Der dritte dieser VDN zugeordnete VDN-Skill.	SKILL3
3. Skill ACD-Anrufe	Anzahl der ACD-Anrufe an die VDN, die während des Berichtszeitraums abgeschlossen und von einem Sachbearbeiter im dritten VDN-Skill angenommen wurden.	SKILLCALLS3 sum(SKILLCALLS3)
3. Skill mittlere ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer für Anrufe an diese VDN, die von Sachbearbeitern in der dritten VDN-Skill-Präferenz angenommen wurden. Die HOLDTIME (Haltezeit) ist nicht enthalten.	SKILLTIME3 / SKILLCALLS3 sum(SKILLTIME3) / sum(SKILLCALLS3) (für die Zeile „Gesamt“)
3. Skill mittlere ACW-Zeit	Durchschnittliche Nacharbeitszeit für Anrufe an diese VDN, die von Sachbearbeitern in der dritten VDN-Skill-Präferenz angenommen wurden.	SKILLACWTIME3/SKILLCALLS3 sum(SKILLACWTIME3)/sum(SKILLCALLS3) (für die Zeile „Gesamt“)

Vektor-Bericht

In diesem Abschnitt wird der Vektor-Bericht beschrieben.

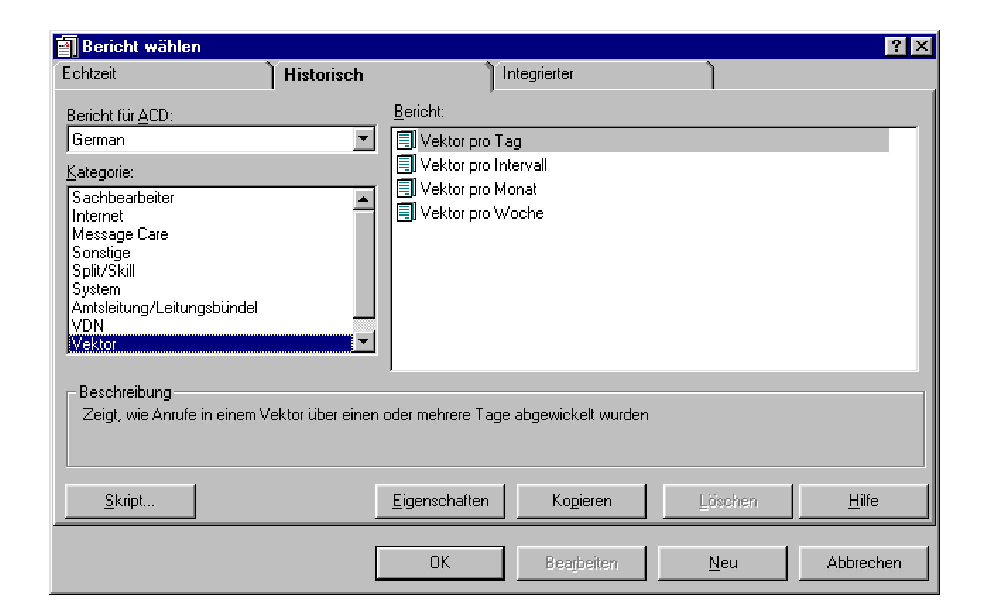
Allgemeine Informationen über den Vektor-Bericht

Aufbau des Vektor-Berichts

Der Vektor-Bericht ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.

Auswahlfenster für Vektor-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel des Auswahlfensters für Vektor-Berichte.



Vektor-Bericht – Eingabefelder

Vektor-Bericht – Eingabefelder

In der folgenden Tabelle werden die Felder im Eingabefenster beschrieben.

Feld	Definition
Vektor	Geben Sie den Namen oder die Nummer des Vektors ein, den Sie in den Bericht aufnehmen wollen.
Datum (nur für Intervallberichte)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. ● Sie können das Format Tag.Monat.Jahr verwenden (zum Beispiel 21.03.02). ● Sie können eine Minusverschiebung („-“) auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern) verwenden.
Datum (für Tages-, Wochen- und Monats-Berichte)	Geben Sie die Daten ein, die der Bericht abdecken soll. ● Tagesbericht: Geben Sie die Tage ein. ● Wochenbericht: Geben Sie das Start-Datum für die Wochen ein. Wenn Sie ein Datum für einen Wochenbericht eingeben, muß dieses Datum dem im Fenster „CMS System einrichten - Speicherintervalle“ gewählten Wochen-Starttag entsprechen. Wenn Datum und Starttag nicht übereinstimmen, erscheint in der Statuszeile die Meldung „Keine Einträge gefunden“. ● Monatsbericht: Geben Sie den ersten Tag der Monate ein. Verwenden Sie eins der folgenden Formate: ● Tag.Monat.Jahr (z. B. 21.03.02). ● Eine Minusverschiebung auf der Basis des Tagesdatums (z. B. -1 für gestern). ● Ein Semikolon (;) trennt die einzelnen Datumswerte (z. B. 21.03.02;23.03.02;25.03.02) ● Ein Bindestrich dient der Kennzeichnung eines Datenbereichs (z. B. 21.03.02-25.03.02). Bei Wochen- und Monatsberichten sind alle Wochen bzw. Monate enthalten, die in diesem Bereich beginnen.

Feld	Definition
Intervalle	Geben Sie die Zeit ein, die der Bericht abdecken soll. ● Sie können das 24-Stunden-Format benutzen (z. B. 7:30-17:00). ● Sie können auch das AM/PM-Format verwenden (z. B. 7:30AM-5:00PM).
Ziel	Wählen Sie ein Bericht-Ausgabeziel. Sie können **„Bericht auf dem Bildschirm anzeigen“** oder **„Bericht drucken auf“** auswählen und den Bericht dann mit Hilfe der Schaltfläche „Drucker auswählen“ auf jedem Windows-Drucker ausgeben. Der Standarddrucker wird angezeigt.

Vektor-Bericht

Vektor-Berichte geben verschiedene Datentypen für einen Vektor aus, die anzeigen, wie die Anrufe vom Vektor verarbeitet wurden.

Diese Menüoption ist nur verfügbar, wenn Sie über die CMS-Vektorfunktion verfügen und berechtigt sind, damit zu arbeiten.

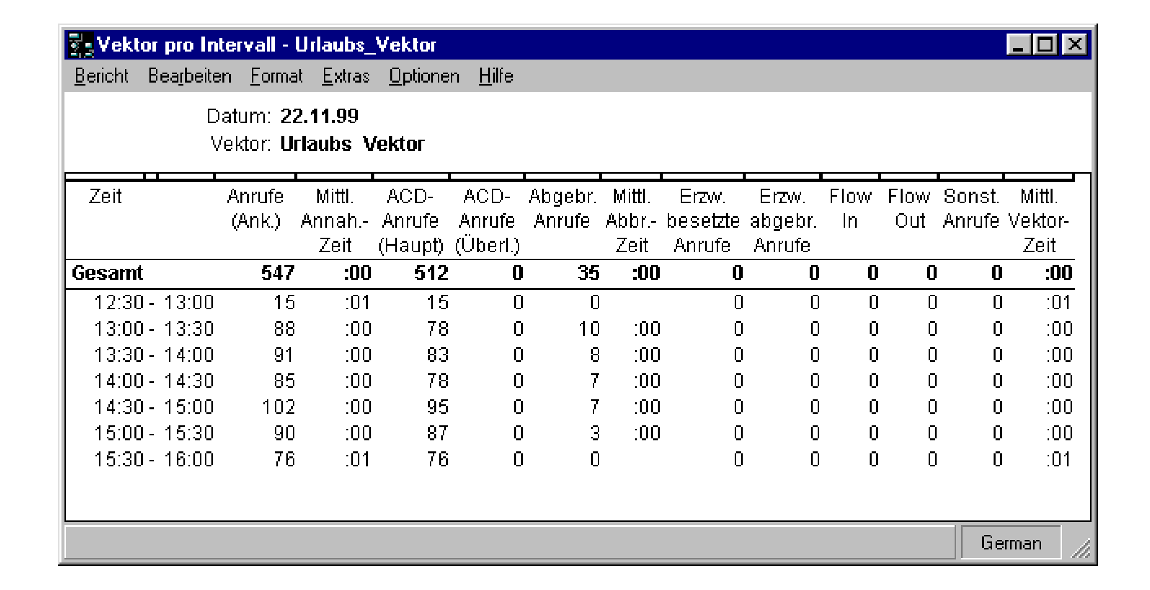
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der Vektor-Bericht ist als Intervallbericht, Tagesbericht, Wochenbericht und Monatsbericht verfügbar.
- Die Datenbankelemente für Vektor-Berichte werden in den Tabellen hvector (Intervallbericht), dvector (Tagesbericht), wvector (Wochenbericht) und mvector (Monatsbericht) gespeichert.

Vektor-Bericht – Beispiel

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für einen Vektor-Bericht:



Vektor pro Intervall - Urlaubs_Vektor

Bericht Bearbeiten Format Extras Optionen Hilfe

Datum: **22.11.99**
Vektor: **Urlaubs Vektor**

Zeit	Anrufe (Ank.)	Mittl. Annah.-Zeit	ACD-Anrufe (Haupt)	ACD-Anrufe (Überl.)	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	Erzw. besetzte Anrufe	Erzw. abgebr. Anrufe	Flow In	Flow Out	Sonst. Anrufe	Mittl. Vektor-Zeit
Gesamt	**547**	**:00**	**512**	**0**	**35**	**:00**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**:00**
12:30 - 13:00	15	:01	15	0	0		0	0	0	0	0	:01
13:00 - 13:30	88	:00	78	0	10	:00	0	0	0	0	0	:00
13:30 - 14:00	91	:00	83	0	8	:00	0	0	0	0	0	:00
14:00 - 14:30	85	:00	78	0	7	:00	0	0	0	0	0	:00
14:30 - 15:00	102	:00	95	0	7	:00	0	0	0	0	0	:00
15:00 - 15:30	90	:00	87	0	3	:00	0	0	0	0	0	:00
15:30 - 16:00	76	:01	76	0	0		0	0	0	0	0	:01

German

Vektor-Bericht – Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden die Berichtsfelder für den angegebenen Berichtszeitraum beschrieben.

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Vektor	Nummer oder Name des Vektors, aus dessen Daten der Bericht erstellt wurde (Vektor wurde im Bericht-Eingabefenster ausgewählt).	syn(VECTOR)
Datum, Woche (Starttag), Monat (Starttag)	Tag (für Intervallbericht) oder Datumsangaben (für Tages-, Wochen- oder Monatsberichte), für die der Bericht ausgeführt wurde (ausgewählt im Berichtseingabefenster).	ROW_DATE
Zeit (nur für Intervallberichte)	Zeitintervalle, für die der Bericht Daten anzeigt (gemäß Festlegung im Eingabefenster des Berichts).	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Anrufe (Ank.)	Anzahl der von diesem Vektor verarbeiteten Anrufe, die innerhalb des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden.	INCALLS sum(INCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Wartezeit (in Minuten und Sekunden) von Split/Skill- und direkten ACD-Anrufen bis zur Entgegennahme durch einen Sachbearbeiter. Dabei werden nur die Anrufe gezählt, die als Ergebnis der Verarbeitung durch diesen Vektor entgegengenommen wurden.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM> (für die Zeile „Gesamt“)
ACD-Anrufe (Haupt)	Anzahl der Anrufe, die während des angegebenen Zeitraums abgeschlossen wurden und die von einem Sachbearbeiter in einem Haupt-Split/Skill angenommen wurden. Die Anrufe werden mit Hilfe des Vektorbefehls **queue to** an den Haupt-Split/Skill geleitet. Dieses Element enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	ACDCALLS-BACKUPCALLS sum(ACDCALLS) - sum(BACKUPCALLS) (für die Zeile „Gesamt”)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe (Überl.)	Anzahl der Anrufe, die während des angegebenen Zeitraums abgeschlossen und von einem Sachbearbeiter in einem Backup-Split/Skill angenommen wurden, wobei andere Vektorbefehle als **queue to** verwendet wurden. Dieses Berichtselement enthält „Messaging-Split/Skill"-Anrufe (Weiterleiten an Rufannahmesystem), Check-Backup-Anrufe, zu Split/Skill umgeleitete Anrufe sowie direkte Sachbearbeiteranrufe.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS) (für die Zeile „Gesamt")
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die während der Vektorverarbeitung durch den Anrufer abgebrochen wurden. Dieses Element enthält Anrufe, die entweder abgebrochen wurden, während sie in einer Split/Skill- oder direkten Sachbearbeiterwarte-schlange waren oder während Anrufe am Sprachterminal des Sachbearbeiters geklingelt haben, oder die während der Vektorverarbeitung abgebrochen wurden (der Anruf muß noch nicht in eine Warte-schlange geleitet worden sein). Die Anzahl der abgebrochenen Anrufe gilt für den angegebenen Berichtszeitraum.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (für die Zeile „Gesamt")
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten und Sekunden, die die Anrufe im Vektor gewartet haben, bevor sie abgebrochen wurden.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (für die Zeile „Gesamt")
Erzw. besetzte Anrufe	Anzahl der Anrufe, die im Berichtszeitraum aufgrund der Verarbeitung durch diesen Vektor ein „erzwungenes Besetzt" erhalten haben.	BUSYCALLS sum(BUSYCALLS) (für die Zeile „Gesamt")
Erzw. abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe, die im Berichtszeitraum aufgrund der Verarbeitung durch den Vektor erzwungen abgebrochen wurden.	DISCCALLS sum(DISCCALLS) (für die Zeile „Gesamt")
Flow In	Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Zeitraum mit Hilfe der Vektorbefehle **route to VDN** und **go to vector** aus dem Kommunikations-System wieder an diesen Vektor geleitet wurden.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt")

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Flow Out	Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Berichtszeitraum mit den Vektorbefehlen **go to vector**, **route to** oder **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** an ein anderes Ziel geleitet wurden, das weder ein Split/Skill noch ein direkter Sachbearbeiter war. (Anrufe, die mit den Vektorbefehlen **route to**, **adjunct routing** oder **messaging split/skill** an einen Split/Skill oder als direkte Sachbearbeiteranwahl weitergeleitet werden, werden im Vektor protokolliert.)	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (für die Zeile „Gesamt“)
Sonst. Anrufe	Dazu zählen erzwungen besetzte Anrufe, erzwungen abgebrochene Anrufe sowie Flow-Out-Anrufe. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS.	OTHERCALLS
Mittl. Vektor-Zeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten und Sekunden, während derer Anrufe vom Vektor verarbeitet wurden. Dieser Durchschnittswert gilt für den Berichtszeitraum und bezieht sich auf alle Anrufe in diesem Vektor. Dazu zählen abgebrochene Anrufe, getrennte Anrufe, Interflow-Anrufe usw. Die Gesprächszeit wird hier nicht berücksichtigt, da die Anrufe aus dem Vektor entfernt werden, wenn sie mit den Sprachterminals der Sachbearbeiters verbunden werden. Die Vektorverarbeitung endet, wenn der Vektorschritt **stop** oder **go to vector** ausgeführt wird, oder **route to** erfolgreich ausgeführt wurde. Des weiteren endet die Vektorverarbeitung, wenn bei Abschluß des letzten Befehls im Vektor „Besetzt“ oder „Zwangsauslösung“ gesendet wird, der Anruf abgebrochen wird oder einer der Vektorbefehle „messaging split/skill“ oder „adjunct routing“ erfolgreich ausgeführt wurde.	INTIME/INCALLS <AVG_VEC_TIME> <AVG_VEC_TIME_SUM> (für die Zeile „Gesamt“)

Integrierte Berichte

Dieses Kapitel enthält jeweils eine kurze Beschreibung der verfügbaren integrierten Berichte und eine Definition der Eingabefelder. Es gibt Ihnen die Informationen, die Sie zum Ausfüllen von Eingabefenstern in integrierten Berichten benötigen.

Aufbau dieses Kapitels

Die einzelnen Berichtsabschnitte enthalten folgende Zwischenüberschriften:

Grundlagen integrierter Berichte

Definition von integrierten Berichten

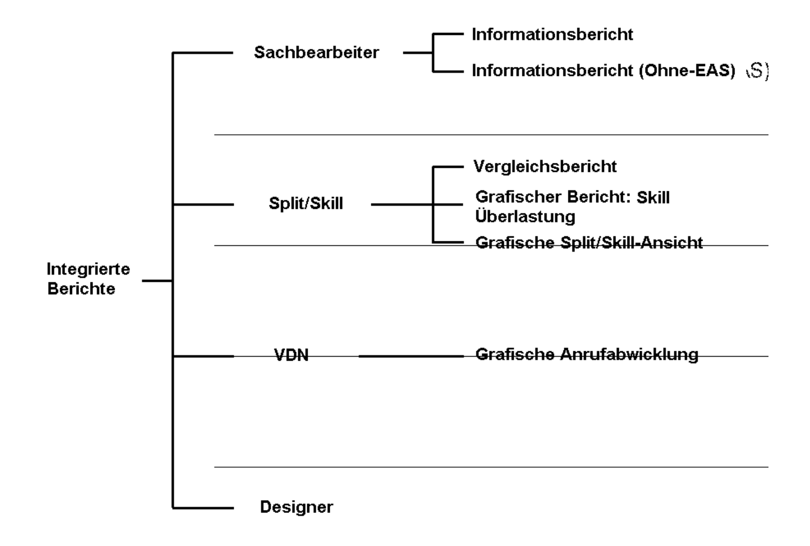
Auf der Registerkarte „Integrierte Berichte“ können in Echtzeit aktualisierte Berichte ausgewählt werden, um Informationen anzuzeigen, die in einem Intervall gesammelt wurden, das in den letzten 24 Stunden begonnen hat und bis zur Erstellung des Berichts reicht. Die integrierten Standardberichte zeigen Daten für ACD- (Automatische Anrufverteilung), Sachbearbeiter-, Split/Skill-, Amtsleitungs/Leitungsbündel-, Vektoren- und VDN-Aktivitäten (Vector Directory Number) an. Durch Kommunikations-Systemtyp, Benutzerrechte und Systemleistung wird festgelegt, welcher Bericht Ihnen angezeigt wird.

Daten von integrierten Berichten

Nachdem aus der historischen Datenbank ein integrierter Bericht abgefragt wurde, werden diese Daten nicht mehr automatisch aktualisiert. Die im Bericht enthaltenen Echtzeit-Daten werden zwar weiterhin am Ende jedes Intervalls aktualisiert, jedoch muß der Bericht erneut angefordert werden, um die aktualisierten historischen Daten zu erhalten. Die Daten für den angeforderten Berichtszeitraum bleiben weiterhin verfügbar.

Diagramm des Systems zur Erstellung integrierter Berichte

Im folgenden Diagramm ist die Struktur des Systems zur Erstellung von integrierten Berichten dargestellt. Dieser Abschnitt folgt der im folgenden Diagramm aufgezeichneten Berichtsstruktur - beschrieben werden zuerst Sachbearbeiter-Berichte, gefolgt von Split/Skill- und VDN-Berichten. Die Designer-Berichte werden im Benutzerhandbuch *Avaya Call Management System – Supervisor-Report Designer* beschrieben.



Darstellung der Berichtsdaten

Die integrierten Berichte sind nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Supervisor einsetzen. Die Berichte sind über die Anwendungen Terminal und die Standardversion von Avaya Call Management System (CMS) nicht verfügbar.

In diesem Kapitel werden nur Berichte beschrieben, die ausschließlich durch die Supervisor-Anwendung verfügbar sind. Ein integrierter Bericht kombiniert Echtzeit- und historische Daten in einer aktuellen Tagesübersicht. Allgemeine Informationen zu integrierten Berichten finden Sie unter Arbeiten mit Berichten auf Seite 45 in diesem Dokument.

Sachbearbeiter-Berichte

Sachbearbeiter-Berichte ermöglichen Zugriff auf Informationen und Statistiken über jeden Sachbearbeiter von einem bestimmten Zeitpunkt an.

Allgemeine Informationen über Sachbearbeiter-Berichte

Aufbau von Sachbearbeiter-Berichten

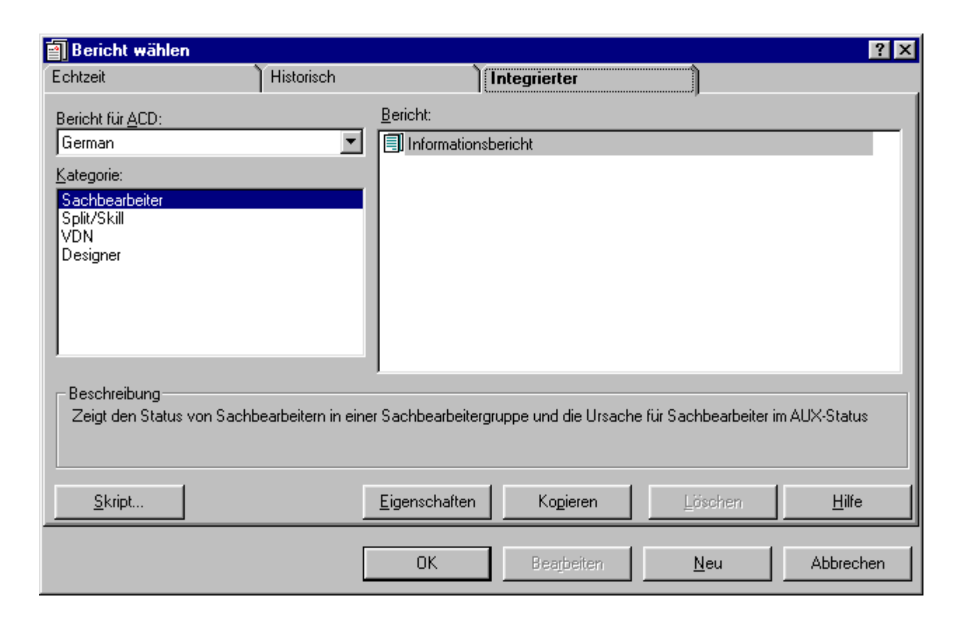
Die folgende Liste zeigt den Aufbau von integrierten Sachbearbeiter-Berichten in Supervisor. Abhängig vom Typ Ihres Kommunikations-Systems sehen Sie entweder den Informationsbericht oder den grafischen Informationsbericht.

- Grafischer Sachbearbeiter-Informationsbericht auf Seite 555
- Sachbearbeiter-Informationsbericht auf Seite 562

Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte

Auswahlfenster für Sachbearbeiter-Berichte

Diese Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für Sachbearbeiter-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert:



Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte

Es folgt eine Beschreibung der Eingabefelder in den Eingabefenstern für integrierte Sachbearbeiter-Berichte. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster ausgefüllt wurde. Diese Felder sind in allen Eingabefenstern für Sachbearbeiter-Berichte gleich.

Feld	Beschreibung
Sachbearbeiter	Geben Sie den Namen des Sachbearbeiters ein. Der Sachbearbeitername muß in der „Datenbank für Zuordnungen“ definiert sein. Ist das nicht der Fall, wird die Login-ID des Sachbearbeiters angezeigt.
Startzeit für Berichtsdaten	Geben Sie Datum und Uhrzeit (24 Stunden-Format oder AM/ PM-Format) für den Beginn der Datenerfassung durch den Bericht ein. Die eingegebene Zeit (bzw. die dem nächstzuvorigen Intervall angepaßte Zeit) wird in das Feld „Startzeit für Berichtsdaten“ des Berichts eingefügt. **Hinweis:** Wenn keine Startzeit verfügbar ist, wird Mitternacht des aktuellen Tages verwendet. Die Startzeit des Berichts darf nicht mehr als 24 Stunden vor der aktuellen Uhrzeit liegen.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Der Standardwert für das Feld **Aktualisieren alle # Sekunden:** in diesem Fenster ist die Ihnen zugewiesene Aktualisierungsrate plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Schwellwerte für diesen Bericht zu aktivieren.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Bericht als Symbol auszuführen.

Grafischer Sachbearbeiter-Informationsbericht

Der grafische Sachbearbeiter-Informationsbericht zeigt Informationen und Statistiken für einen Sachbearbeiter ab einem bestimmten Intervallzeitpunkt innerhalb der letzten 24 Stunden an.

So rufen Sie diesen Bericht auf

Auf diesen Bericht kann folgendermaßen zugegriffen werden:

- Vom Auswahlmenü „Integrierte - Sachbearbeiter“
- Indem Sie den Drill Down-Bericht zum Sachbearbeiternamen oder zur Login-ID in anderen Berichten aufrufen (z. B. Arbeitsmodus- oder grafische AUX-Sachbearbeiter-Berichte bzw. ACD-Administrationsfenster).

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Wenn ein Kommunikations-System ohne ACD-Funktion (Automatische Anrufverteilung) eingesetzt wird, finden Sie im Abschnitt Sachbearbeiter-Informationsbericht auf Seite 562 in diesem Kapitel weitergehende Hinweise.
- Dieser Bericht ist bei allen Kommunikations-Systemversionen verfügbar. Der Inhalt dieses Berichts hängt von der Version des Kommunikations-Systems ab, auf dem er ausgeführt wird.
- Supervisors können diesen Bericht verwenden, um weitere Daten über einen bestimmten Sachbearbeiter zu erhalten, ohne mehrere Schritte bzw. mehrere Berichte ausführen zu müssen. Dieser Bericht ermöglicht Gruppenleitern, schnell die Leistung eines Sachbearbeiters zu beurteilen und zu entscheiden, ob dieser einem Skill hinzugefügt oder aus ihm entfernt werden sollte.
- Wenn sich ein Sachbearbeiter während der Anzeige eines integrierten Sachbearbeiter-Berichts abmeldet, kann sich die angemeldete und AUX-Zeit für diesen Sachbearbeiter verringern, da die Echtzeit-Komponente der Zeiten nicht mehr vorhanden ist. Ein erneutes Ausführen des Berichts führt dazu, daß die integrierten Zeiten wieder angezeigt werden.
- Die Datenbankelemente für grafische Sachbearbeiter-Informationsberichte werden in den Tabellen „cagent“ (aktuelles Intervall) und „hagent“ (Zeitintervall) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für grafische Sachbearbeiter-Informationsberichte. Unter Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 553 finden Sie die Definitionen der Eingabefelder.

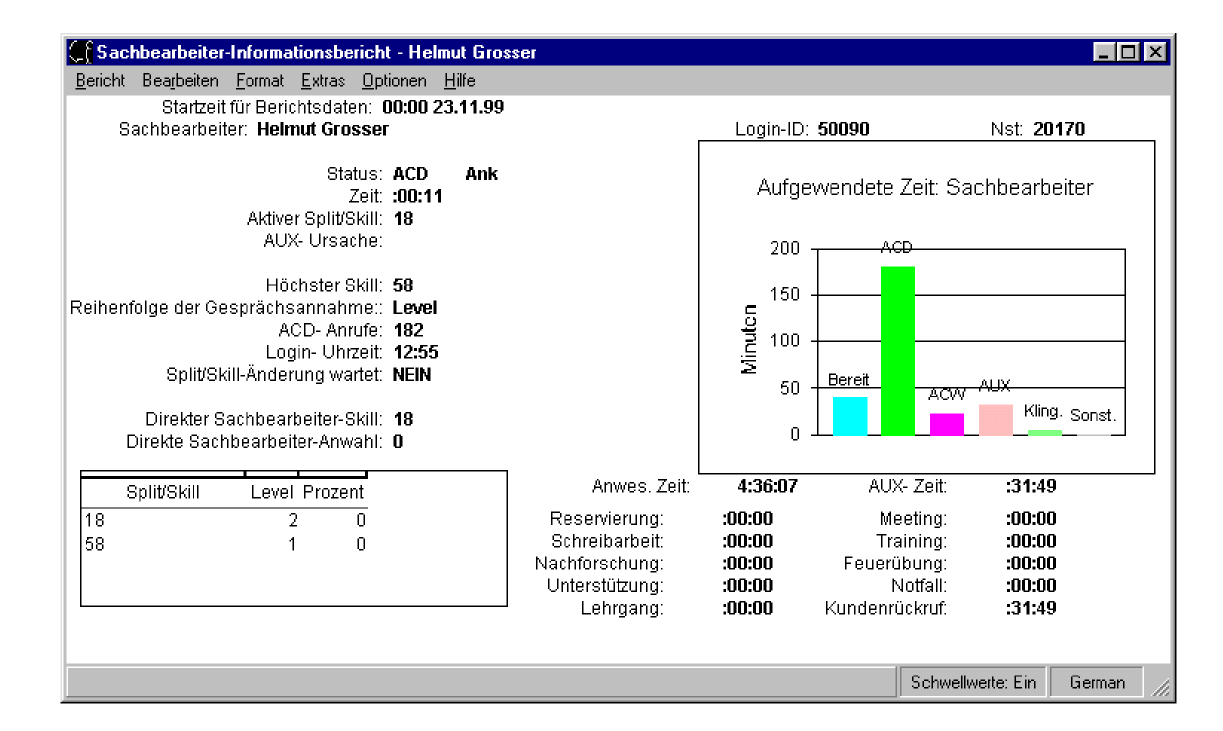
Kommunikations-System-Informationen

Die folgende Liste beschreibt die Daten, die für das Kommunikations-System im Bericht angezeigt werden:

- Ein zweidimensionales Balkendiagramm zeigt die Zeit an, die ein Sachbearbeiter seit der Startzeit für Berichtsdaten in den einzelnen Arbeitsmodi verbracht hat. Oberhalb des Balkendiagramms erscheint der Text „Aufgewendete Zeit: Sachbearbeiter".
- Eine Tabelle zeigt die den Sachbearbeitern zugeordneten Skills mit den dazugehörigen Skill-Leveln an. Eine Bildlaufleiste erscheint, wenn die Anzahl der Skills, denen der Sachbearbeiter zugeordnet ist, die Standardgröße dieser Tabelle überschreitet.

Beispiel eines grafischen Sachbearbeiter-Informationsberichts

Diese Darstellung zeigt ein Beispiel eines grafischen Sachbearbeiter-Informationsberichts:



Beschreibung des grafischen Sachbearbeiter-Informationsberichts

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Startzeit für Berichtsdaten	Datum und Uhrzeit des Beginns der Datenerfassung für den Bericht.	Kein Datenbankelement.
Sachbearbeiter	Namen (oder Sachbearbeiter-ID, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ zugeordnet wurden) der Sachbearbeiter, die diesem Split/Skill zugeordnet und dort eingeloggt sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst.	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
Status	Der aktuelle Arbeitsmodus (Status) des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES, UNBESETZT) sowie die Anrufrichtung (NULL [leer], ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(AWORKMODE) und syn(DIRECTION)
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Aktiver Split/Skill	Wenn ein Sachbearbeiter in einem Split/Skill- oder direktem Sachbearbeiter-ACD-Anruf ist oder mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt ist, ist dies der Split/Skill, der mit dem Anruf oder der ACW (Nacharbeit) assoziiert wird. Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar, in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dieses Feld NULL (leer). Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN/AUXOUT-Anruf ist, dann ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN/AUXOUT-Gespräch ist, während er einen gehaltenen AUX- oder AUXIN/ AUXOUT-Anruf hat, ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der OLDEST_ LOGON-Split/Skill. Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der Split/Skill, dem der ACD-Anruf zugeordnet wird.	syn(WORKSKILL)
AUX-Ursache	Der mit dem aktuellen Status des Sachbearbeiters assoziierte Ursachen-Code. Dieses Feld bleibt leer, wenn der Sachbearbeiter nicht im AUX-Status ist. Für Sachbearbeiter im AUX-Zustand bei Kommunikations-Systemen vor ECS oder bei denen EAS bzw. Ursachencodes nicht aktiviert sind, erscheint hier nur 0 (null).	syn(AUXREASON)
Höchster Skill	Der zuerst eingerichtete, gemessene Skill mit dem höchsten Level, wobei Skill-Level 1 der höchste und Skill-Level 16 der niedrigste ist.	syn(TOPSKILL)
Reihenfolge der Gesprächs-annahme	Reihenfolge der Gesprächsannahme des Sachbearbeiters. Zulässige Werte sind „leer“, „Skill-Level“ (LEVEL), „Prozent“ (PCNT) und „Größter Bedarf“ (BEDARF).	syn(PREFERENCE)
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe in Warteschlange zum Split/Skill, die von einem Sachbearbeiter im Split/Skill angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (auch „Outbound Predictive Dialing“ oder „Abgehende automatische Telefonwahl“ genannt, und zwar nur für Kommunikations-Systeme mit ASAI).	sum(ACDCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Login-Uhrzeit	Tageszeit, zu der sich der Sachbearbeiter bei diesem Split angemeldet hat. Dieses Feld wird nur dann angegeben, wenn der Sachbearbeiter angemeldet ist. Mögliche Werte sind unter anderem „NULL“ und „Uhrzeit“.	LOGONSTART
Split/Skill-Änderung wartet	Für diesen Sachbearbeiter wartet eine Verschiebung in einen anderen Split/Skill oder eine Änderung von Skills auf Ausführung. Nur verfügbar bei Kommunikations-Systemen mit der Funktion „Angemeldeten Sachbearbeiter verschieben“.	MOVEPENDING
Direkter Sachbearbeiter-Skill	Der derzeit dem Sachbearbeiter als direkter Sachbearbeiter-Skill zugeordnete Skill. Direkte Sachbearbeiteranwahl für diesen Sachbearbeiter wird in die Warteschlange für diesen Skill geleitet.	syn(DA_SKILL)
Direkte Sachbearbeiter-anwahl	Anzahl der direkten Sachbearbeiter- und ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter angenommen hat.	DA_ACDCALLS
Split/Skill	Split/Skill-Nummer, für die die Daten erfaßt wurden.	syn(SPLIT)
Level	Der mit dem SPLIT assoziierte Skill-Level (1-16) bzw. Reserve-Skill-Level (1 oder 2).	syn(LEVEL)
Prozent	Der dem Sachbearbeiter für diesen SPLIT zugewiesene Prozentsatz. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	PERCENT
BEREIT (AVAIL)	Zeit seit der Startzeit des Berichts, in der der Sachbearbeiter im Zustand „BEREIT“ war, und zwar für Split/Skill- bzw. direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe in allen Splits/Skills. TI_AVAILTIME wird für den Split/Skill aufgezeichnet, der der OLDEST_LOGON war. Wenn sich ein Sachbearbeiter bei Nicht-EAS-Betrieb bei mehreren Splits anmeldet und sich in einem Split im AUX-Zustand befindet und in einem anderen Split für ACD-Anrufe verfügbar ist. Für den betreffenden Sachbearbeiter wird I_AVAILTIME kumuliert, und zwar für den Split, in dem der Sachbearbeiter verfügbar ist und TI_AVAILABLE in dem Split, in dem er am längsten angemeldet ist.	sum(TI_AVAILTIME)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter für diesen SPLIT mit ACD-Gesprächen beschäftigt war.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	Gesamtzeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter mit Nacharbeit (ACW) verbracht hat. Dieser Wert enthält ACW für Split/Skill-ACD-Anrufe sowie auch ACW, die nicht mit dem Anruf assoziiert war.	sum (I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)
AUX	Die Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills mit AUX oder mit ankommenden AUX-Anrufen (AUXINCALLS) bzw. abgehenden AUX-Anrufen (AUXOUTCALLS) beschäftigt war. TI__ steht für die Zeit, die für den Split/Skill gespeichert wurde, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet ist.	sum(TI_AUXTIME)
KLINGELN (RINGING)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten. Wenn der Sachbearbeiter den Arbeitsmodus wechselt oder einen anderen Anruf annimmt bzw. ausführt (anstatt den klingelnden Anruf zu beantworten), wird I_RINGTIME nicht weiter akkumuliert. RINGTIME ist die Zeit, die der Anrufer unabhängig von der Sachbearbeiteraktivität mit Klingeln verbringt.	sum(I_RINGTIME)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills sonstige Arbeiten verrichtet hat. Für alle Kommunikations-Systeme: der Sachbearbeiter setzt im Modus AUTO IN oder MANUAL IN einen Anruf auf Halten und führt keine anderen Tätigkeit aus, der Sachbearbeiter hat gewählt, um einen Anruf auszuführen oder eine Funktion zu aktivieren, oder ein Nebenstellenanruf klingelte, während keine andere Tätigkeit ausgeführt wurde. Bei allen Kommunikations-Systemen wird TI_OTHERTIME für den Zeitraum ab Verbindung mit dem Kommunikations-System bzw. ab Anmeldung des Sachbearbeiters bis hin zur Benachrichtigung von CMS über den Status des Sachbearbeiters durch das Kommunikations-System ermittelt.	sum(TI_OTHERTIME)
Angemeldete Zeit	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in einem beliebigen Split/Skill angemeldet war. TI_ steht für die Zeit, die nur für den Split oder Skill gespeichert wurde, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war.	sum(TI_STAFFTIME)
AUX-Zeit	Die Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills mit AUX oder mit ankommenden AUX-Anrufen (AUXINCALLS) bzw. abgehenden AUX-Anrufen (AUXOUTCALLS) beschäftigt war. TI_ steht für die Zeit, die nur für den Split oder Skill gespeichert wurde, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war.	sum(TI_AUXTIME)
Ursachencode	Zeit, die der Sachbearbeiter in aktiven AUX-Ursachencodes verbracht hat. Ist gleich TI_AUXTIME bei Kommunikations-Systemen ohne aktivierte AUX-Ursachencodes. TI_ steht für die Zeit, die nur für den Skill gespeichert wurde, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war.	sum(TI_AUXTIME0)

Sachbearbeiter-Informationsbericht

Der Sachbearbeiter-Informationsbericht zeigt Informationen und Statistiken über einen Sachbearbeiter von einem bestimmten Zeitpunkt an.

Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Dieser Bericht ist mit der EAS-Funktion nicht verfügbar.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für grafische Sachbearbeiter-Informationsberichte. Unter Auswahlfenster und Eingabefelder für Sachbearbeiter-Berichte auf Seite 553 finden Sie die Definitionen der Eingabefelder.
- Wenn ein Benutzer per Drill-Down auf den Sachbearbeiter-Informationsbericht zugreift und die integrierte Version wählt, beginnen die Berichtsdaten mit der Startzeit, die zuletzt im Eingabefenster für integrierte Berichte festgelegt wurde. Sollte zuvor noch kein integrierter Bericht gestartet worden sein, dann ist die Voreinstellung „Mitternacht". Benutzer können diesen Bericht wie jeden anderen Bericht neu starten, beim Neustart kann dann eine andere Startzeit angegeben werden.
- Die Datenbankelemente für den Sachbearbeiter-Informationsbericht werden in den Tabellen „cagent" (aktuelles Intervall) und „hagent" (Zeitintervall) gespeichert.

Auf diesen Bericht kann folgendermaßen zugegriffen werden:

- Vom Auswahlmenü „Integrierte - Sachbearbeiter"
- Indem Sie den Drill Down-Bericht zum Sachbearbeiternamen oder zur Login-ID in anderen Berichten aufrufen (z. B. Sachbearbeiter-Information, Arbeitsstatus, grafische AUX-Sachbearbeiter-Berichte bzw. ACD-Administrationsfenster).
- Wenn sich ein Sachbearbeiter während der Anzeige eines integrierten Sachbearbeiter-Berichts abmeldet, kann sich die angemeldete und AUX-Zeit für diesen Sachbearbeiter verringern, da die Echtzeit-Komponente der Zeiten nicht mehr vorhanden ist. Ein erneutes Ausführen des Berichts führt dazu, daß die integrierten Zeiten wieder angezeigt werden.

Beispiel für einen Sachbearbeiter-Informationsbericht

Diese Darstellung zeigt ein Beispiel eines Sachbearbeiter-Informationsberichts:



Beschreibung des Sachbearbeiter-Informationsberichts

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Startzeit für Berichtsdaten	Datum und Uhrzeit des Beginns der Datenerfassung für den Bericht.	Kein Datenbankelement.
Sachbearbeiter	Namen (oder Sachbearbeiter-ID, wenn die Namen noch nicht in der „Datenbank für Zuordnungen“ zugeordnet wurden) der Sachbearbeiter, die diesem Split/Skill zugeordnet und dort eingeloggt sind.	syn(LOGID)
Login-ID	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	LOGID
Nst.	Die Nebenstelle, von der sich der Sachbearbeiter angemeldet hat.	EXTENSION
Status	Aktueller Arbeitsmodus des Sachbearbeiters (BEREIT, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, KLINGELN, UNBEKANNT, SONSTIGES,NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF)) sowie die Anrufrichtung (NULL, ANKOMMEND oder ABGEHEND).	syn(AWORKMODE) und syn(DIRECTION)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Zeit	Vergangene Zeit, seit ein Sachbearbeiter zuletzt in einem Split/Skill den WORKMODE (Arbeitsmodus) gewechselt hat. Dieses Element wird nicht zurückgesetzt, wenn die Zielrichtung (DIRECTION) geändert wird, der Arbeitsmodus (WORKMODE) jedoch gleichbleibt. Wenn ein Sachbearbeiter z. B. von AUX auf AUXOUT und zurück wechselt, zählt die AGTIME weiter, ohne zurückgesetzt zu werden.	AGTIME
Aktiver Split	Wenn ein Sachbearbeiter in einem Split/Skill- oder direkten Sachbearbeiteranruf ist oder mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt ist, ist dies der Split/Skill, der mit dem Anruf oder der ACW assoziiert wird. Wenn ein Sachbearbeiter verfügbar, in AUX oder in SONSTIGES ist, bleibt dieses Feld NULL (leer). Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN/AUXOUT-Gespräch ist, dann ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN/AUXOUT-Gespräch ist, während er einen gehaltenen AUX- oder AUXIN/ AUXOUT-Anruf hat, ist dies der OLDEST_LOGON-Split/Skill. Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXIN-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der OLDEST_ LOGON-Split. Wenn ein Sachbearbeiter in einem AUXOUT-Gespräch ist und einen gehaltenen ACD-Anruf hat, ist dies der Split/Skill, der mit dem ACD-Anruf assoziiert wird.	syn(WORKSKILL)
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe in Warteschlange zum Split/Skill, die von einem Sachbearbeiter im Split/Skill angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (auch „Outbound Predictive Dialing“ oder “Abgehende automatische Telefonwahl“ genannt, und zwar nur für Kommunikations-Systeme mit ASAI).	sum(ACDCALLS)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Split/Skill-Änderung wartet	Für diesen Sachbearbeiter wartet eine Verschiebung in einen anderen Split/Skill oder eine Änderung von Skills auf Ausführung. Nur verfügbar bei Kommunikations-Systemen mit der Funktion „Angemeldeten Sachbearbeiter verschieben“.	MOVEPENDING
Direkte Sachbearbeiter-anwahl	Anzahl der direkten Sachbearbeiter- und ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter angenommen hat.	sum(DA_ACDCALLS)
Angemeldete Zeit	Aktuelle Anzahl der „Top Agents“, die in diesem Skill angemeldet sind.	sum(TI_STAFFTIME)
BEREIT (AVAIL)	Zeit seit der Startzeit des Berichts, in der der Sachbearbeiter im Zustand „BEREIT“ war, und zwar für Split/Skill- bzw. direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe in allen Splits/Skills. Wenn sich ein Sachbearbeiter bei Nicht-EAS-Betrieb bei mehreren Splits anmeldet und sich in einem Split im AUX-Zustand befindet und in einem anderen Split für ACD-Anrufe verfügbar ist. Für den betreffenden Sachbearbeiter wird I_AVAILTIME kumuliert, und zwar für den Split, in dem der Sachbearbeiter verfügbar ist und TI_AVAILABLE in dem Split, in dem er am längsten angemeldet ist.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter für diesen SPLIT mit ACD-Gesprächen beschäftigt war.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter mit ACW (Nacharbeit) beschäftigt war. Dieser Wert enthält ACW für Split/Skill-ACD-Anrufe sowie auch ACW, die nicht mit dem Anruf assoziiert war.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
AUX	Die Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, die der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills mit AUX oder mit ankommenden AUX-Anrufen (AUXINCALLS) bzw. abgehenden AUX-Anrufen (AUXOUTCALLS) beschäftigt war. TI_ steht für die Zeit, die nur für den Split oder Skill gespeichert wurde, bei dem der Sachbearbeiter am längsten angemeldet war.	sum(TI_AUXTIME)
KLINGELN (RINGING)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der beim Sachbearbeiter Split/Skill- und direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingelten. Wenn der Sachbearbeiter den Arbeitsmodus wechselt oder einen anderen Anruf annimmt bzw. ausführt (anstatt den klingelnden Anruf zu beantworten), wird I_RINGTIME nicht weiter akkumuliert. RINGTIME ist die Zeit, die der Anrufer unabhängig von der Sachbearbeiteraktivität mit Klingeln verbringt.	sum(I_RINGTIME)
SONSTIGES (OTHER)	Zeit innerhalb des Datenerfassungsintervalls, in der der Sachbearbeiter in allen Splits/Skills sonstige Arbeiten verrichtet hat. Der Sachbearbeiter setzt einen beliebigen Anruf auf Halten, während er im AUTO IN- oder MANUAL IN-Modus ist und führt keine andere Tätigkeit aus; der Sachbearbeiter hat gewählt, um einen Anruf auszuführen oder um eine Funktion zu aktivieren; ein Nebenstellenanruf klingelte, während keine andere Tätigkeit ausgeführt wurde. Bei allen Kommunikations-Systemen wird TI_OTHERTIME für den Zeitraum ab Verbindung mit dem Kommunikations-System bzw. ab Anmeldung des Sachbearbeiters bis hin zur Benachrichtigung von CMS über den Status des Sachbearbeiters durch das Kommunikations-System ermittelt.	sum(TI_OTHERTIME)
Angemeldete Split(s)	Split/Skill-Nummer, für die Daten erfaßt wurden.	syn(SPLIT)

Split/Skill-Berichte

Split/Skill-Berichte ermöglichen den Zugriff auf die folgenden spezifischen Informationen über Splits und Skills:

- Aktueller Zustand und kumulierte Daten für einen oder mehrere Splits oder Skills.
- Sachbearbeiterzustände im Split/Skill sowie kumulierte Split/Skill-Statistiken.
- Die Zeit, die bestimmte Skills im Zustand „Normal“ gegenüber dem Zustand „Überlastet“ (Overload) waren.

Allgemeine Informationen über Split/Skill-Berichte

Aufbau von Split/Skill-Berichten

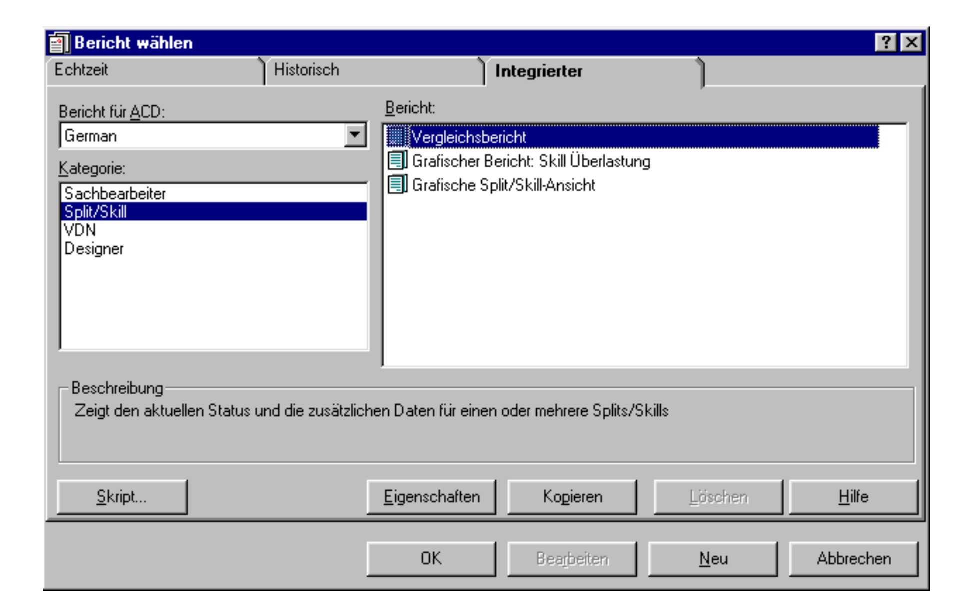
Die folgende Liste zeigt den Aufbau von Split/Skill-Berichten:

- Split/Skill-Vergleichsbericht auf Seite 570
- Grafischer Bericht „Skill-Überlastung“ auf Seite 573
- Grafischer Split/Skill-Ansichtsbericht auf Seite 575

Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte

Auswahlfenster für Split/Skill-Berichte

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel eines Auswahlfensters für Split/Skill-Berichte. Die Berichte werden in der Reihenfolge ihrer Listenposition im Fenster erläutert:



Split/Skill-Bericht – Eingabefelder

Es folgt eine Beschreibung der Eingabefelder in den Eingabefenstern für integrierte Split/Skill-Berichte. Der Bericht kann erst ausgeführt werden, wenn das Berichtseingabefenster ausgefüllt wurde. Diese Felder sind für alle Split/Skill-Berichte identisch:

Feld	Beschreibung
Split/Skill	Geben Sie die gewünschten Split/Skill-Namen ein. Jeder Name, der im Bericht erscheinen soll, muß zuvor in der „Datenbank für Zuordnungen“ eingegeben und definiert worden sein.
Startzeit für Berichtsdaten	Geben Sie Datum und Uhrzeit (24 Stunden-Format oder AM/ PM-Format) für den Beginn der Datenerfassung durch den Bericht ein. Die eingegebene Zeit (bzw. die dem nächstzuvorigen Intervall angepaßte Zeit) wird in das Feld „Startzeit für Berichtsdaten“ des Berichts eingefügt. **Hinweis:** Wenn keine Startzeit verfügbar ist, wird Mitternacht des aktuellen Tages verwendet. Die Startzeit des Berichts darf nicht mehr als 24 Stunden vor der aktuellen Uhrzeit liegen.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Der Standardwert für das Feld **Aktualisieren alle # Sekunden:** in diesem Fenster ist die Ihnen zugewiesene Aktualisierungsrate plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Schwellwerte für diesen Bericht zu aktivieren.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Bericht als Symbol auszuführen.

Split/Skill-Vergleichsbericht

Dieser Bericht enthält den aktuellen Status und kumulierte Daten für einen oder mehrere Splits oder Skills.

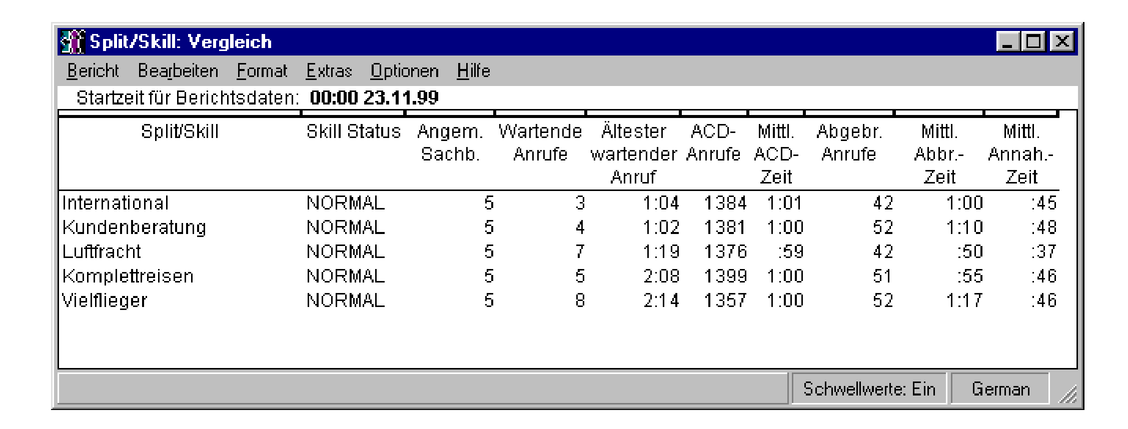
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Call-Center-Gruppenleiter oder -Administratoren, die verantwortlich sind für mehrere Splits/Skills, können diesen Bericht verwenden, um festzustellen, ob Splits/Skills vergleichbare Werte für Gesprächszeiten, Abbruchraten und mittlere Annahmezeiten haben.
- Die Datenbankelemente für Split/Skill-Vergleichsberichte werden in den Tabellen „csplit“ (aktuelles Intervall) und „hsplit“ (Zeitintervall) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Bericht „Split/Skill: Vergleich“. Unter Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 568 finden Sie die Definitionen der Eingabefelder.

Beispiel eines Split/Skill-Vergleichsberichts

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen Split/Skill-Vergleichsbericht:



Split/Skill	Skill Status	Angem. Sachb.	Wartende Anrufe	Ältester wartender Anruf	ACD-Anrufe	Mittl. ACD-Zeit	Abgebr. Anrufe	Mittl. Abbr.-Zeit	Mittl. Annah.-Zeit
International	NORMAL	5	3	1:04	1384	1:01	42	1:00	:45
Kundenberatung	NORMAL	5	4	1:02	1381	1:00	52	1:10	:48
Luftfracht	NORMAL	5	7	1:19	1376	:59	42	:50	:37
Komplettreisen	NORMAL	5	5	2:08	1399	1:00	51	:55	:46
Vielflieger	NORMAL	5	8	2:14	1357	1:00	52	1:17	:46

Beschreibung des Split/Skill-Vergleichsberichts

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Startzeit für Berichtsdaten	Datum und Uhrzeit des Beginns der Datenerfassung für den Bericht.	Kein Datenbankelement.
Split/Skill	Namen oder Nummern der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Skill-Status	Aktueller Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	SKSTATE
Angemeldeter Sachbearbeiter	Die Login-Kennung des Sachbearbeiters.	STAFFED
Wartende Anrufe	Gesamtzahl der ACD-Anrufe für jeden Split/Skill im Bericht, die darauf warten, angenommen zu werden. Dazu zählen auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingeln. Abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“), werden ebenfalls mit einbezogen. Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE + INRING
Ältester wartender Anruf	Zeitdauer in Sekunden, die der älteste Anruf in der Warteschlange oder mit Klingeln am Sprachterminal des Sachbearbeiters verbracht hat. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe, die in der Split/Skill-Warteschlange waren und von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer für alle ACD-Anrufe an den Split. Dieser Wert enthält keine Haltezeit für direkte Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält die Gesprächsdauer aller abgehenden ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDTIME / ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der wartenden Anrufe für jeden Split/Skill, die vor der Annahme durch einen Sachbearbeiter abgebrochen wurden. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingelten, jedoch keine Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl. Dieser Wert beinhaltet auch die Anzahl der abgehenden Gespräche für jeden Split/Skill, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden, bevor ein Sachbearbeiter angenommen hat.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Anrufer gewartet haben, bevor der Anruf abgebrochen wurde.	ABNTIME / ABNCALLS
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe in der Warteschlange und mit Klingeln verbracht haben, bevor ein Sachbearbeiter sie angenommen hat. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME / ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>

Grafischer Bericht „Skill-Überlastung“

In diesem Bericht ist die Zeitspanne angegeben, die die einzelnen Skills von der Startzeit des Berichts, die in den letzten 24 Stunden liegen muß, bis zu seiner Erstellung im Normal- oder Überlastungszustand verbracht hat.

Dieser Bericht ist nur dann verfügbar, wenn Sie die Expert Agent Select (EAS)-Funktion erworben haben.

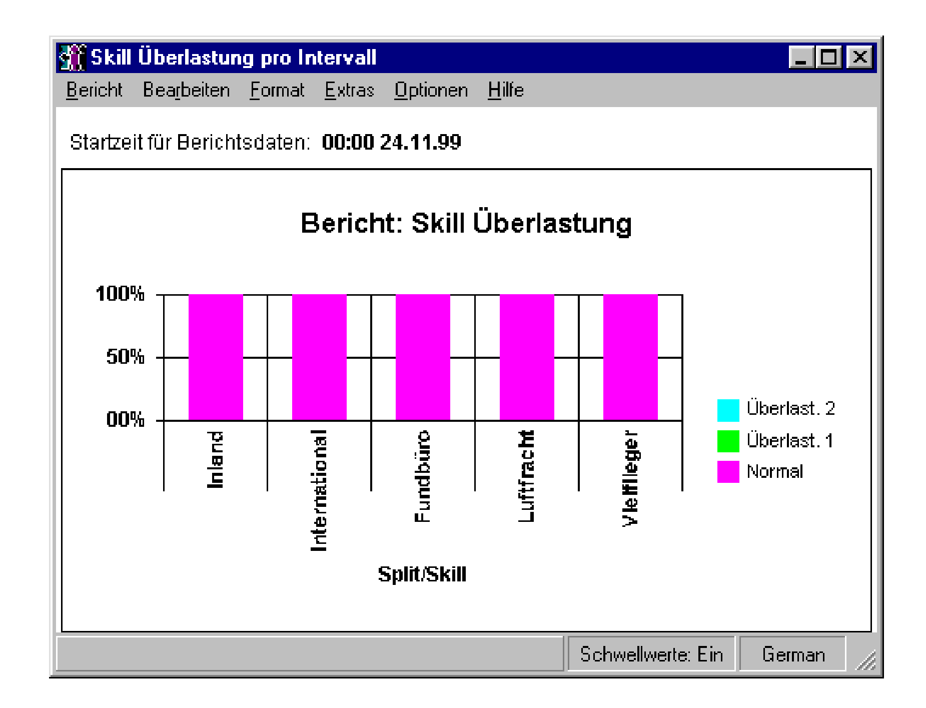
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Der grafische Bericht „Skill-Überlastung“ besteht aus einem vertikalen Balkendiagramm.
- Die Datenbankelemente für den Bericht werden in den Tabellen „csplit“ (aktuelles Intervall) und „hsplit“ (Zeitintervall) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für den Bericht „Split/Skill: Vergleich“. Unter Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 568 finden Sie die Definitionen der Eingabefelder.

Grafischer Bericht „Skill-Überlastung“ – Beispiel

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht „Skill-Überlastung“:



„Grafischer Bericht: Skill-Überlastung“ – Beschreibung

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	**Beschreibung**	**Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>**
Split/Skill	Namen oder Nummern der Splits/Skills, die für diesen Bericht gewählt wurden.	syn(SPLIT)
Normal	Die Zeit, die der Skill unter allen Schwellwerten war.	I_NORMTIME
Überlastung1	Die Zeit, die der Skill über dem eingerichteten Schwellwert 1 und unter dem Schwellwert 2 war.	I_OL1TIME
Überlastung2	Die Zeit, die der Skill über dem eingerichteten Schwellwert 2 war.	I_OL2TIME

Grafischer Split/Skill-Ansichtsbericht

Dieser Bericht zeigt die Sachbearbeiterzustände in einem Split/Skill sowie kumulierte Split/Skill-Statistiken.

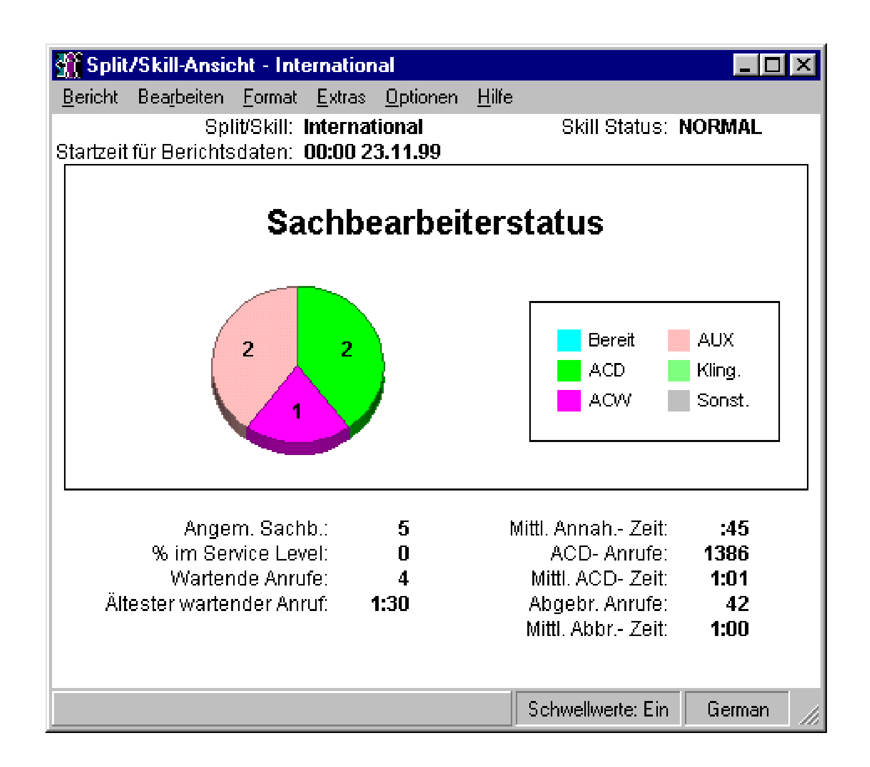
Basisinformationen über diesen Bericht

Es folgen einige wichtige Hinweise zu diesem Bericht:

- Call-Center-Manager können diesen Bericht verwenden, wenn Sie eine sehr große Anzahl von Sachbearbeitern in einem Split oder Skill betreuen, deren Split/Skill-Status Sie benötigen, aber nicht die PC-Ressourcen für die Aufbereitung individueller Sachbearbeiterstatusberichte verbrauchen wollen. Call-Center-Manager können diesen Bericht außerdem dafür verwenden, Gesamtsummen und Durchschnittswerte für einen bestimmten Split oder Skill zu einer bestimmten Tageszeit anzuzeigen.
- Die Datenbankelemente für grafische Split/Skill-Ansichtsberichte werden in den Tabellen „csplit“ (aktuelles Intervall) und „hsplit“ (Zeitintervall) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für Split/Skill-Ansichten. Unter Auswahlfenster und Eingabefelder für Split/Skill-Berichte auf Seite 568 finden Sie die Definitionen der Eingabefelder.

Beispiel eines grafischen Split/Skill-Ansichtsberichts

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen grafischen Bericht „Split/Skill-Ansicht“:



Beschreibung des Berichts „Grafische Split/Skill-Ansicht“

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Startzeit für Berichtsdaten	Datum und Uhrzeit des Beginns der Datenerfassung für den Bericht.	Kein Datenbankelement.
Skill-Status	Aktueller Status dieses Skills im Vergleich zu den vorgegebenen Schwellwerten. Setzt Avaya Business Advocate voraus.	syn(SKSTATE)
BEREIT (AVAIL)	Aktuelle Anzahl von Sachbearbeitern in diesem Split/Skill, die für die Entgegennahme von ACD-Anrufen verfügbar sind.	AVAILABLE
ACD	Gesamtzahl der Sachbearbeiter, die in jedem Split/Skill mit ankommenden und abgehenden ACD-Anrufen beschäftigt sind. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	ONACD
ACW	Derzeitige Anzahl der Sachbearbeiterplätze (POSITIONS), die für diesen Split/Skill in ACW (Nacharbeit) sind. Dieser Wert enthält Sachbearbeiter in ACWIN/ACWOUT-Gesprächen sowie Sachbearbeiter in ACW, die nicht mit einem ACD-Anruf assoziiert ist. Sachbearbeiter in ACW in Verbindung mit direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufen sind nicht enthalten.	INACW
AUX	Derzeitige Anzahl der Sachbearbeiterplätze (POSITIONS), die sich für alle Splits/Skills im AUX-Status befinden oder mit AUXIN- oder AUXOUT-Anrufen beschäftigt sind.	INAUX

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
KLINGELN (RINGING)	Derzeitige Anzahl der Sachbearbeiterplätze, die für diesen Split/Skill im Status „KLINGELN" sind. Beispielsweise die Sachbearbeiterplätze (POSITIONS), an denen Split/Skill- oder direkte Sachbearbeiter-ACD-Anrufe klingeln und an denen sonst keine Tätigkeit ausgeführt wird. **Hinweis:** Wenn ein Sachbearbeiter ein Nebenstellengespräch annimmt oder beginnt, während ein ACD-Anruf klingelt, wird dieser Platz nicht länger in AGINRING gezählt (weil der Sachbearbeiter sich dann in einem AUXIN/OUT-Gespräch befindet). Sachbearbeiter, die sich in ACD-Gesprächen befinden und eine erzwungene Bearbeitung mehrerer Anrufe erhalten (nur für neuere Kommunikations-System-Versionen), werden nicht als AGINRING gezählt (sie werden als ONACD gezählt).	AGINRING
SONSTIGES (OTHER)	Derzeitige Anzahl der Sachbearbeiterplätze (POSITIONS), die sonstige Arbeiten erledigen.	SONSTIGES (OTHER)
Angemeldeter Sach-bearbeiter	Anzahl der Sachbearbeiter, die im Split/Skill angemeldet sind.	STAFFED
% im Service-Level	Prozentsatz der Split/Skill-ACD-Anrufe, die innerhalb der vorbestimmten Zeit vom Sachbearbeiter im festgelegten zulässigen Service-Level angenommen wurden. Gespräche an den Split/Skill umfassen abgebrochene Anrufe, nicht angenommene Anrufe und abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. „Outbound Predictive Dialing" - Abgehende Automatische Telefonwahl). Zur Kategorie der nicht angenommenen Anrufe zählen abgebrochene Anrufe, umgeleitete Anrufe sowie solche Anrufe, die in mehrere Warteschlangen eingereiht waren und in einem anderen Split/Skill angenommen wurden. Die Kategorie „% im Service-Level" umfaßt jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED); sum(PERCENT_SERV_LVL_SPL); <PERCENT_SERV_LVL>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Wartende Anrufe	Gesamtzahl der Split/Skill-ACD-Anrufe, die darauf warten, angenommen zu werden. Dazu zählen auch die Anrufe, die sich in einer Warteschlange befinden und an einem Sprachterminal eines Sachbearbeiters klingeln sowie abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“). Diese Werte enthalten jedoch keine direkten Sachbearbeiteranrufe.	INQUEUE + INRING
Ältester wartender Anruf	Zeitdauer in Sekunden, die der älteste ACD-Anruf gewartet oder geklingelt hat, bevor er angenommen wurde. Direkte Sachbearbeiteranrufe werden hier jedoch nicht mit einbezogen.	OLDESTCALL
Mittl. Annah.-Zeit	Durchschnittliche Zeitdauer, die Anrufe mit Warten oder Klingeln verbracht haben, bevor sie von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält abgehende ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ANSTIME / ACDCALLS; <AVG_ANSWER_SPEED>
ACD-Anrufe	ACD-Anrufe in Warteschlange bei dem Split/Skill, die von einem Sachbearbeiter angenommen wurden. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden (z. B. durch „Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	ACDCALLS
Mittl. ACD-Zeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer (ohne Haltezeit) aller ACD-Anrufe für diesen Split/Skill. Dieser Wert enthält keine direkten Sachbearbeiteranrufe, aber er enthält die Gesprächszeit aller ACD-Anrufe, die von einem Zusatzsystem ausgeführt wurden („Outbound Predictive Dialing – Abgehende automatische Telefonwahl“).	<AVG_ACD_TALK_TIME>

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Abgebr. Anrufe	Gesamtzahl der wartenden Anrufe für jeden Split/Skill, die vor der Annahme durch einen Sachbearbeiter abgebrochen wurden. Dazu gehören auch die Anrufe, die an einem Sprachterminal klingelten, jedoch keine Anrufe mit direkter Sachbearbeiteranwahl. Dieser Wert beinhaltet auch die Anzahl der abgehenden Gespräche für jeden Split/Skill, die von der Gegenstelle abgebrochen wurden, bevor ein Sachbearbeiter angenommen hat.	ABNCALLS
Mittl. Abbr.-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die Anrufer gewartet haben, bevor der Anruf abgebrochen wurde.	ABNTIME / ABNCALLS; <AVG_ABANDON_TIME>

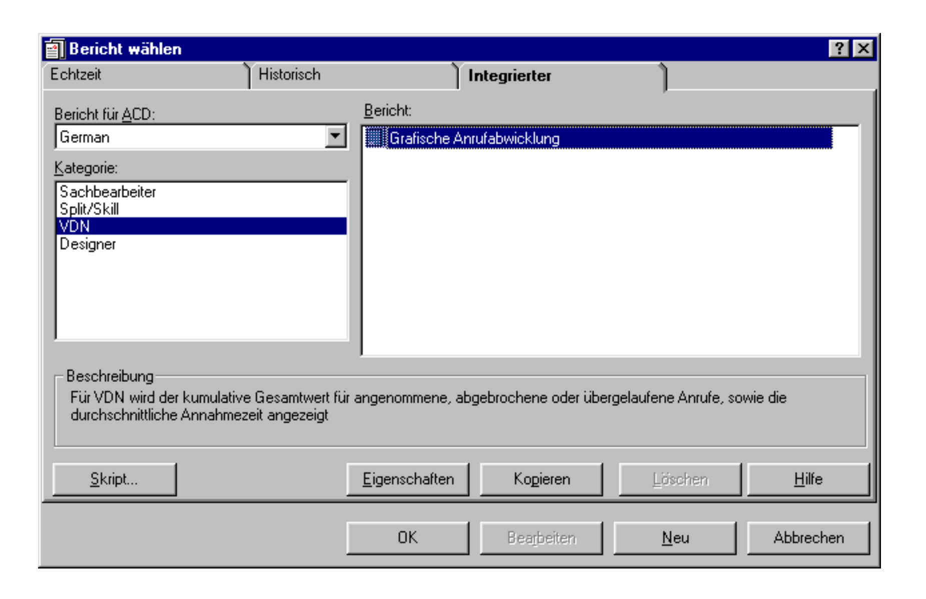
VDN-Bericht

Ein VDN-Bericht „Grafische Anrufabwicklung“ ermöglicht den Zugriff auf bestimmte Informationen über entgegengenommene, abgebrochene und Flow-Out-Anrufe.

Allgemeine Informationen über den VDN-Bericht

Auswahlfenster für VDN-Berichte

Die folgende Abbildung illustriert ein Beispiel eines Auswahlfensters für VDN-Berichte.



VDN-Bericht – Eingabefelder

Diese Tabelle beschreibt die Eingabefelder in den Eingabefenstern für integrierte VDN-Berichte. Zum Ausführen des Berichts müssen Sie das Berichtseingabefenster ausfüllen.

Feld	Beschreibung
VDNs	Geben Sie die Nummern bzw. Namen (sofern sie in der „Datenbank für Zuordnungen“ definiert wurden) der VDNs ein, die in den Bericht einbezogen werden sollen. Sie können nur dann einen Namen eingeben, wenn dieser zuvor im Subsystem der „Datenbank für Zuordnungen“ eingerichtet wurde. Um das Eingabefeld auszufüllen, gehen Sie folgendermaßen vor: 1. Geben Sie die verlangten Informationen über die Tastatur ein. 2. Wählen Sie die Daten aus der Pulldown-Liste mit den zuvor verwendeten Elementen. Während der CMS-Sitzungen merkt sich Supervisor die Elemente, die Sie für jedes einzelne Eingabefeld gewählt haben. Deshalb können Sie ein Element für das Eingabefeld aus der Auswahlliste wählen. 3. Mit Hilfe der Schaltfläche „Durchsuchen“ können Sie eine Liste aller für dieses Eingabefeld verfügbaren Elemente aufrufen und dann die gewünschten Elemente für das Eingabefeld auswählen. Wenn Sie auf die Schaltfläche „Durchsuchen“ klicken, erscheint ein Fenster, in dem Sie Elemente für das Eingabefeld auswählen können.
Startzeit für Berichtsdaten	Geben Sie Datum und Uhrzeit (24 Stunden-Format oder AM/ PM-Format) für den Beginn der Datenerfassung durch den Bericht ein. Die eingegebene Zeit (bzw. die dem nächstzuvorigen Intervall angepaßte Zeit) wird in das Feld „Startzeit für Berichtsdaten“ des Berichts eingefügt. **Hinweis:** Wenn keine Startzeit verfügbar ist, wird Mitternacht des aktuellen Tages verwendet. Die Startzeit des Berichts darf nicht mehr als 24 Stunden vor der aktuellen Uhrzeit liegen.
Aktualisieren alle <#> Sekunden	Legen Sie hier die Aktualisierungsrate in Sekunden fest (3 bis 600), mit der CMS die Berichtsdaten neu einlesen soll. Der Standardwert für das Feld **Aktualisieren alle # Sekunden:** in diesem Fenster ist die Ihnen zugewiesene Aktualisierungsrate plus 15 Sekunden. Um herauszufinden, welcher Mindestwert festgelegt wurde oder um diese Aktualisierungsrate zu ändern, wenden Sie sich bitte an Ihren CMS-Administrator.
Bericht-Schwellen aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Schwellwerte für diesen Bericht zu aktivieren.
Als Symbol ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Bericht als Symbol auszuführen.

Grafischer VDN-Anrufabwicklungs-Bericht

Dieser Bericht zeigt für jede VDN die kumulierte Anzahl der Anrufe, die angenommen oder abgebrochen wurden bzw. übergelaufen sind (Flow Out). Der Bericht gibt außerdem Auskunft über die durchschnittliche Annahmezeit.

Basisinformationen über diesen Bericht

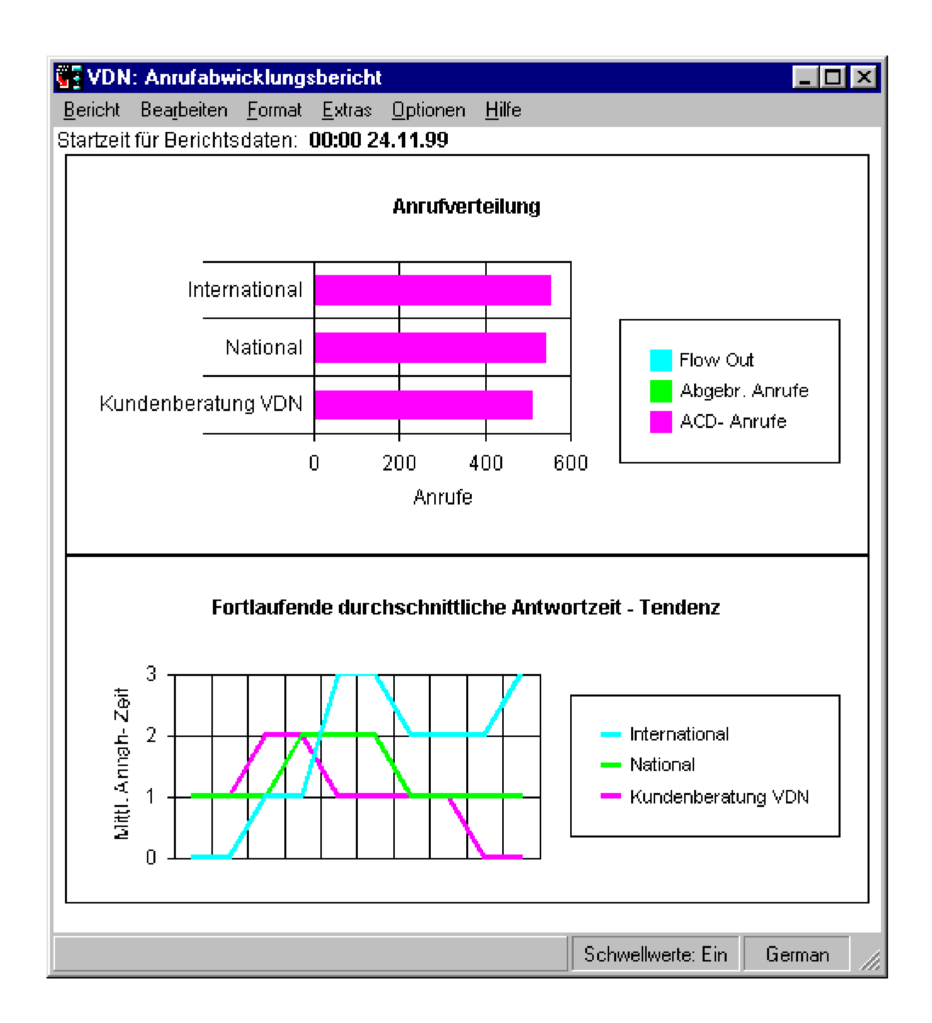
Dieser Bericht zeigt in Form eines Diagramms, wie viele ACD-Anrufe für jede VDN angenommen oder abgebrochen wurden bzw. übergelaufen (Flow Out) sind.

Dieser Bericht besteht aus zwei Diagrammen mit Legenden auf der rechten Seite.

- Das obere Diagramm ist ein dreidimensionales, horizontales, farbiges Balkendiagramm mit der Anzahl der angenommenen, abgebrochenen und „Flow-Out“-ACD-Anrufe.
- Das untere Diagramm ist ein Liniendiagramm, in dem die fortlaufende durchschnittliche Annahmezeit (ASA) für jede angegebene VDN durch eine farbige Linie dargestellt wird.
- Wenn ein Kommunikations-System ohne EAS-Funktion eingesetzt wird, finden Sie im Abschnitt Sachbearbeiter-Informationsbericht auf Seite 562 weitere Informationen.
- Der Diagrammtyp kann geändert werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Arbeiten mit Berichten auf Seite 45.
- Die Datenbankelemente für grafische VDN-Anrufabwicklungs-Berichte werden in den Tabellen cvdn (aktuelles Intervall) und hvdn (Zeitintervall) gespeichert.
- Dieser Bericht verwendet das Eingabefenster für grafische VDN-Anrufabwicklungs-Berichte. Unter Allgemeine Informationen über den VDN-Bericht auf Seite 579 finden Sie die Definitionen der Eingabefelder.

Beispiel eines grafischen VDN-Anrufabwicklungs-Berichts

Die folgende Darstellung zeigt ein Beispiel für einen grafischen VDN-Anrufabwicklungs-Bericht:



Beschreibung des grafischen VDN-Anrufabwicklungs-Berichts

In dieser Tabelle werden die Berichtsfelder näher beschrieben:

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Startzeit für Berichtsdaten	Datum und Uhrzeit des Beginns der Datenerfassung für den Bericht.	Kein Datenbankelement.
VDN	Nummer oder Name der VDN, deren Daten im Bericht angezeigt werden sollen (wurde im Berichtseingabefenster ausgewählt).	syn(VDN)

Berichtstitel	Beschreibung	Datenbankelement, Berechnung oder <Berechnungsname>
Fortlaufende durchschnittliche Antwortzeit – Tendenz	Von dem Kommunikations-System berechnete laufende durchschnittliche Annahmezeit (ASA) für diese VDN. Dieser Wert wird nach jeder Änderung an CMS übertragen (z. B. wenn ein Anruf angenommen wird), und zwar bei neueren Kommunikations-Systemen mit der Erweiterungsfunktion „Call Vectoring“ (Anrufsteuerung über Vektoren).	ASA
Flow Out	Anzahl der Anrufe, die mit den Befehlen **route to** oder **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** an eine andere VDN oder ein Ziel außerhalb des Kommunikations-Systems oder über „Umleitung bei 'Keine Antwort' (RONA)“ an eine andere VDN weitergeleitet wurden. Anrufe in der VDN, die an andere Ziele wie z. B. Splits/Skills oder Nebenstellen umgeleitet werden, werden nicht als Flow Out (Überlauf) aus der VDN gezählt.	OUTFLOWCALLS
Abgebr. Anrufe	Anzahl der Anrufe zu dieser ACD, die im Berichtszeitraum abgebrochen wurden, während sie für die VDN bearbeitet wurden.	ABNCALLS
ACD-Anrufe	Anzahl der innerhalb des Berichtszeitraums abgeschlossenen Split/Skill- und direkten Sachbearbeiter-ACD-Anrufe, die angenommen wurden, während sie von dieser VDN geführt wurden. Dieser Wert enthält Anrufe, die mit den Vektorbefehlen **queue to main**, **check backup**, **route to** split/skill und **Routing durch Zusatzsystem (ASAI)** zu einem Split/Skill oder direkt zu Sachbearbeitern weitergeleitet wurden.	ACDCALLS

Glossar

% Flow Out
Der Prozentsatz der ankommenden Anrufe für die VDN (Vector Directory Number), die an andere VDNs weitergeleitet werden (Flow Out).

Abgebrochene Anrufsuche
Eine ACD-Funktion, mit der das System vor der Anrufweiterleitung an einen Sachbearbeiter überprüfen kann, ob der Anrufer noch in der Leitung ist.

Abgebrochener Anruf
Ein Anruf, bei dem der Anrufer auflegt, bevor der Sachbearbeiter den Anruf entgegennehmen konnte. Der Anruf kann vor dem Abbruch in eine Split-Warteschlange eingereiht oder einem Vektor/einer VDN (Vector Directory Number) zugewiesen werden.

ACD
Siehe „Automatische Anrufverteilung“

ACD-Anruf
Ein Anruf, der sich an einem Split/Skill in der Warteschlange befand und von einem Sachbearbeiter in diesem Split/Skill entgegengenommen wurde, oder ein Anruf, der als direkter Sachbearbeiteranruf gewartet hat und vom entsprechenden Sachbearbeiter angenommen wurde.

ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten (EAD)
Ein Anruf, der für einen Skill in der Warteschlange steht, wird an den am längsten freien Sachbearbeiter weitergeleitet (primärer Skill). Sachbearbeiter, die gerade frei sind und als Sachbearbeiter für sekundäre Skills gelten, erhalten den Warteschlangenanruf erst dann, wenn keine Sachbearbeiter für primäre Skills verfügbar sind.

ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten (EAS: Expert Agent Selection)
Die ACD-Auswahl nach Sachbearbeiterfertigkeiten (EAS) ist eine optionale Systemfunktion, die die Möglichkeiten der Anrufsteuerung über Vektoren (Vectoring) mit den ACD-Funktionen des Kommunikations-Systems kombiniert, um für einen bestimmten Anruf den Sachbearbeiter auszuwählen, der über mindestens eine der vom Anrufer verlangten Fertigkeiten (Skills) verfügt.

ACW
Siehe „Nacharbeit“

Adjunct Switch Application Interface (ASAI)
Eine Avaya-Empfehlung für die Schnittstellenbildung zwischen Zusatzsystemen und Kommunikationssystemen, die auf dem Standard CCITT Q.932 für Schicht 3 basiert. ASAI unterstützt Aktivitäten wie Ereignisbenachrichtigung und Anrufsteuerung.

AI
Siehe „Auto-In-Modus“.

Aktive VDN-Anrufe
Die Anzahl der derzeit aktiven Anrufe in einer VDN (Vector Directory Number). Die Vektorerweiterung **VDN-Leitweglenkung** bezieht sich auf die Fähigkeit, anhand der Anzahl der aktiven VDN-Anrufe einen Vektorschritt programmieren zu können. Die Anzahl der aktiven Anrufe wird im Vektorschritt auch als **gezählte VDN-Anrufe** bezeichnet.

Aktualisierungsrate Die Anzahl von Sekunden, die Avaya CMS bis zur nächsten Aktualisierung der Echtzeitberichtsdaten warten soll. Die schnellste zulässige Aktualisierungsrate eines Benutzers wird im Fenster „Benutzerberechtigungen - Datenzugriff (Benutzerdaten)“ als „Minimale Aktualisierungsrate“ definiert. Als Standard-Aktualisierungsrate wird beim Aufrufen des Berichts im Eingabefenster die festgelegte minimale Aktualisierungsrate plus 15 Sekunden verwendet.

R3V6 bezeichnet eine Software-Version von Avaya CMS.

Aktuell Ein Avaya CMS-Vorgang, bei dem Daten aus dem aktuellen Intervall angezeigt werden.

Aktuelles Intervall Das aktuelle Zeitintervall, das 15, 30 oder 60 Minuten dauern kann. Das aktuelle Intervall ist Bestandteil der Echtzeitdatenbank.

Algorithmus Ein vorgeschriebener Satz aus Regeln und Anweisungen für die Lösung eines bestimmten Problems, z. B. für eine Berechnung in einer bestimmten Anzahl von Einzelschritten. Das Übersetzen eines Algorithmus in die formale Schreibweise zählt zu den Hauptaufgaben eines Softwareprogramms.

Am längsten freier Sachbearbeiter (MIA) Eine ACD-Verteilungsmethode, die eine Warteschlange von freien Sachbearbeitern verwaltet. Ein Sachbearbeiter wird an das Ende der Liste eines bestimmten Splits gesetzt, wenn er einen ACD-Anruf für diesen Split beendet hat. Der Sachbearbeiter wandert in der Liste nach oben, solange er angemeldet ist und sich in ACW befindet bzw. als verfügbar gilt oder mit AUXIN/AUXOUT-Nebenstellenanrufen aus dem Status „BEREIT“ beschäftigt ist. Wenn sich der Sachbearbeiter in ACW befindet oder mit AUXIN/AUXOUT-Nebenstellenanrufen aus dem Status „BEREIT“ beschäftigt ist, wird er für die Annahme von ACD-Anrufen zwar als „Nicht verfügbar“ markiert, verbleibt aber in der Liste und rückt weiter nach oben. Sachbearbeiter, die sich entweder nach Drücken der AUX-Taste oder durch Eingabe des entsprechenden Zugriffscodes im AUX-Modus befinden, sind in der Liste der freien Sachbearbeiter nicht enthalten.

Amtsleitung Eine Telefonleitung, die Gespräche zwischen zwei Kommunikations-Systemen, zwischen einer Zentral-Vermittlungsstelle und einem Kommunikations-System oder zwischen einer Zentral-Vermittlungsstelle und einem Telefon überträgt.

Ändern Eine Avaya CMS-Aktion, bei der der Datenbankeintrag an die im aktuellen Hauptfenster eingegebenen neuen Werte angepaßt wird.

Angemeldeter Sachbearbeiter Ein Sachbearbeiter, der gegenwärtig im Kommunikations-System angemeldet ist.

Anrufabwicklungsprofil Eine Reihe von gesetzten Zielen, die beschreiben, wie ein Split/Skill den aufkommenden Gesprächsverkehr abwickeln soll.

Anrufbearbeitungscode (CWC) Eine ACD-Funktion, über die der Sachbearbeiter bei oder nach einem Anruf einen Zahlencode eingeben und an das Avaya Call Management System (CMS) für die Management-Berichtserstellung senden kann.

Anrufbezogene Elemente

Die Kategorie von Datenbankelementen in Avaya CMS, die nach Abschluß des Anrufes in der Datenbank gespeichert werden. Wenn ein Anruf in unterschiedlichen Intervallen beginnt und endet, werden alle anrufbezogenen Daten in dem Intervall gespeichert, in dem der Anruf abgeschlossen wurde. Die meisten Datenbankelemente sind anrufbezogen.

Ansage

Eine aufgezeichnete Nachricht, in der dem Anrufer in der Regel mitgeteilt wird, mit welcher Nebenstelle er verbunden ist. In vielen Fällen wird der Anrufer in der Ansage aufgefordert, zu warten, bis eine Sachbearbeiterposition verfügbar wird. Bei der Anrufsteuerung über Vektoren (Call Vectoring) kann die Ansage auch Teil der Anrufverarbeitung des Vektors sein. Der Vektor greift auf die entsprechende Ansage über eine zugewiesene Ansagennummer zu.

Ansage zur VDN-Herkunft (VOA, VDN of Origin Announcement)

Eine kurze Meldung, die einer VDN (Vector Directory Number) durch die Verwaltung des Kommunikations-Systems zugewiesen wird. Anhand der VOA kann der Sachbearbeiter des Call Centers die Herkunft oder den Zweck eines ankommenden Anrufs erkennen.

Arbeitsplatz

Eine nicht gemessene Nebenstelle. Eine Nebenstelle, die derzeit nicht von einem Sachbearbeiter angemeldet ist oder zu einem nicht gemessenen Split/Skill bzw. einer Sammelgruppe gehört.

ASA

Siehe „Durchschnittliche Annahmezeit“.

ASAI

Siehe ASAI (Adjunct Switch Application Interface).

Auto-In (AI)

Ein ACD-Arbeitsmodus, in dem der Sachbearbeiter für die Annahme von Anrufen bereit ist und unmittelbar nach der Beendigung eines geführten Gesprächs einen neuen ACD-Anruf entgegennehmen kann.

Autom. Identifizierung des Anrufers (ANI)

Siehe „Automatische Identifizierung der Rufnummer“.

Automatisch verfügbarer Split

Eine ACD-Funktion, die gewährleistet, daß die Einrichtungen zur interaktiven Sprachverarbeitung (z. B. das Sprachdatensystem CONVERSANT^{TM}) nach einem Stromausfall bzw. einem Systemneustart sofort wieder eingeschaltet werden, ohne daß eine zeitaufwendige Neuprogrammierung erforderlich wird.

Automatische Anrufverteilung (ACD)

Ein Vermittlungsmerkmal. Die automatische Anrufverteilung (ACD) ist ein Programm, das bei großem Anrufaufkommen die Weiterleitung an Sachbearbeitergruppen (Splits oder Skills) durchführt.

ACD ist ferner ein Sachbearbeiterstatus für eine Nebenstelle, an der gerade ein ACD-Anruf geführt wird (entweder spricht der Sachbearbeiter mit dem Anrufer oder ein Anruf wird gehalten).

Siehe auch „Umleiten bei Keine Antwort“ (RONA) und „Automatisch verfügbarer Split“.

Automatische Identifizierung des Anrufers (ANI)

In der Telekommunikationsbranche verwendeter Begriff für die Erkennung der Rufnummer des Anrufers. Wenn der Anrufer sich jenseits des Kommunikations-Systems befindet, kann die angezeigte Nummer eine Kundennummer der Vermittlungsstelle oder die Kennung der Nebenstelle sein.

AUX Siehe „AUX-Status“.

AUX-Status (AUX) Ein Sachbearbeiterstatus. Der Sachbearbeiter kann beispielsweise mit Nicht-ACD-Arbeit beschäftigt sein, eine Pause machen, sich in einer Besprechung befinden oder zu Tisch sein. Die Sachbearbeiter können durch Drücken der AUX-Taste auf dem Sprachterminal oder durch Eingeben des entsprechenden Zugriffscodes zu diesem Status überwechseln. Der Status wird auch eingeleitet, wenn der Sachbearbeiter ein Nebenstellengespräch entgegennimmt, während er sich im Status BEREIT befindet oder ein Gespräch auf Halten geschaltet hat.

Avaya Business Advocate Eine Reihe von Funktionen, die speziell zum Zwecke einer verbesserten Anruf- und Sachbearbeiterauswahl entwickelt wurden. Für Avaya Business Advocate wird Avaya CMS Supervisor, ein MultiVantage™-System und EAS (ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten) benötigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Avaya Business Advocate-Benutzerhandbuch.

Avaya CMS Siehe „Avaya Call Management System“.

Avaya CMS Supervisor Die Anwendung Avaya Call Management System (CMS) für die Betriebssystemumgebung Microsoft® Windows®.

BELEGT Ein Amtsleitungsstatus. Ein ankommender oder abgehender Anruf benutzt die Amtsleitung.

Benutzerberechtigungen Ein Avaya CMS-Subsystem, über das der Avaya CMS-Administrator Zugangsberechtigungen definieren kann.

Benutzerdefinierte Berichte Echtzeitberichte oder historische Berichte, die aus Standardberichten abgeleitet oder neu erstellt wurden.

Benutzer-ID Die Login-ID für einen Avaya CMS-Benutzer.

Berechnung Eine Menüoption im Avaya CMS-Subsystem mit der „Datenbank für Zuordnungen“. Die Option enthält die abgekürzte Bezeichnung (Berechnungsname) für die Berechnung, mit der die Daten für ein Berichtsfeld erstellt werden.

BEREIT (AVAIL) Siehe „Bereit“.

Bereit (AVAIL) Ein Sachbearbeiterstatus. Die Nebenstelle kann einen ACD-Anruf entgegennehmen.

Besetzt für Wartung (MBUSY) Ein Amtsleitungsstatus. Die Amtsleitung ist zu Wartungszwecken besetzt oder außer Betrieb.

Call Management System (CMS) Ein Softwareprodukt für Geschäftskunden, die Kommunikations-Systeme von Avaya verwenden und über die automatische Anrufverteilung (ACD) des Telekommunikations-Systems ein hohes Volumen von Telefongesprächen abwickeln. Avaya CMS erfaßt Daten zum Anrufaufkommen, formatiert Managementberichte und stellt eine Administrationsschnittstelle zur ACD-Funktion des Kommunikations-Systems zur Verfügung.

Call prompting (Interaktive Anrufverarbeitung)
Eine Funktion des Kommunikations-Systems, durch die ankommende Anrufe auf Grundlage der vom Anrufer eingegebenen Informationen (z. B. Kontonummer) weitergeleitet werden. Der Anrufer hört eine Systemansage und wird aufgefordert, aus den vorgegebenen Optionen eine auszuwählen.

Call vectoring (Anrufsteuerung über Vektoren)
Eine Funktion des Kommunikations-Systems, mit der der Anwender flexibel festlegen kann, wie ACD-Anrufe mit VDNs (Vector Directory Numbers) und Vektoren als Verarbeitungspunkte zwischen Leitungsbündeln und Splits abgearbeitet werden. Mit der Anrufsteuerung über Vektoren können Anrufe unabhängig von Splits verarbeitet werden.

Ähnlich wie ein Computerprogramm besteht ein Anrufvektor aus einer Reihe von Anweisungen, die die Weiterleitung ankommender Anrufe auf Grundlage der Bedingungen in einer Call-Center-Umgebung steuern. Beispiele für Anrufvektorbedingungen sind die Tageszeit und die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange.

CWC
Siehe Anrufbearbeitungscode (Call Work Code).

DABN
Siehe „Abgebrochen und aus der Warteschlange entfernt (DABN)“.

DACD
Siehe „Direkte Sachbearbeiter-ACD (Direct Agent ACD)“.

DACW
Siehe „Direkte Sachbearbeiter-ACW (Direct Agent ACW)“.

Datenbank
Eine Gruppe von Tabellen, in denen die ACD-Daten nach einem bestimmten Zeitrahmen gespeichert werden: aktuelle und bisherige Intervall-Echtzeitdaten sowie historische Daten nach Intervallen, Tagen, Wochen und Monaten.

Datenbank für Zuordnungen
Ein CMS-Subsystem, mit dem verschiedenen Call Center-Elementen (wie z. B. Login-IDs, Splits/Skills, Leitungsbündeln, VDNs und Vektoren) Namen zugewiesen werden können. Diese Namen werden dann in Berichten angezeigt und können so leichter interpretiert werden.

Datenbank: Standorte
Die Speicherort- oder Standort-ID ist eine Nummer, die einem oder mehreren Port-Netzwerken auf einem Kommunikations-System zugeordnet ist. Der auf einem Port-Netzwerk installierten Hardware wird die Standort-ID des Port-Netzwerks zugewiesen, und sie wird durch diese ID-Nummer identifiziert. Die durch diese Nummer identifizierte Hardware umfaßt die Sachbearbeiter-Sprachterminals und die Amtsleitungen.

Datenbankelement
Ein Name für einen bestimmten Datentyp, der in einer der Avaya CMS-Datenbanken gespeichert ist. In einem Datenbankelement können ACD-Kennungen (z. B. Split-Nummern oder -Namen, Login-IDs, VDNs usw.) oder statistische Daten über die ACD-Leistung (Anzahl von ACD-Gesprächen, Wartezeit für Anrufe in der Warteschlange, aktueller Status der einzelnen Sachbearbeiter usw.) gespeichert werden.

Datenbanktabellen
CMS verwendet diese Tabellen zum Erfassen, Speichern und Abfragen von ACD-Daten. Standard-CMS-Datenbankelemente sind Spaltenbezeichnungen in CMS-Datenbanktabellen.

Datenerfassung aus Avaya CMS sammelt keine ACD-Daten. Wenn Sie die Datenerfassung ausschalten, löscht Avaya CMS die Daten über die aktuelle Anrufaktivität nicht.

Datenerfassung ein Avaya CMS erfaßt ACD-Daten.

Datenpunkte Punkte von historischen Daten. Ein Datenpunkt muß Daten für jedes Intervall des Arbeitstages enthalten.

Datumsformat Das Standardformat für Datumsangaben in Supervisor-Berichten.

Designer-Berichte Benutzerdefinierte Berichte, die mit Hilfe der Berichterstellungsfunktion von Supervisor erstellt und dann von Supervisor ausgeführt werden können.

Dienstüberwachung-VDNs Eine Funktion, mit der der Benutzer eines Sprachterminals die Behandlung eines Anrufs durch die VDN (Vector Directory Number) überwachen kann.

Direkt abgebrochen (DABN) Ein Amtsleitungsstatus. Der Anrufer hat den Anruf abgebrochen, und die Amtsleitung schaltet schnell wieder auf „frei“.

Direkte Sachbearbeiter-ACD (DACD) Ein Sachbearbeiterstatus. Der Sachbearbeiter hat einen direkt angewählten Sachbearbeiter-ACD-Anruf.

Direkte Sachbearbeiter-ACW (DACW) Ein Sachbearbeiterstatus. Der Sachbearbeiter befindet sich nach einem direkt angewählten Sachbearbeiter-ACD-Anruf im Arbeitsmodus ACW (Nacharbeit).

Direkter Sachbearbeiteranruf Eine EAS-Funktion, die es einem Anrufer ermöglicht, bei jedem Anruf denselben Sachbearbeiter zu erreichen. Der Anruf wird aber trotzdem in das Management-Protokoll des Call Centers mit einbezogen. Diese Funktion ist besonders für die Abwicklung von Beschwerden geeignet, wenn der Kunde mit genau dem Sachbearbeiter sprechen will, der seine Beschwerde bearbeitet. Dank dieser Flexibilität kann bei gleichbleibend konsequenter Kontrolle durch das Management ein hohes Kundenserviceniveau gewährleistet werden.

Durchgeführte Anrufe Bestandteil der Amtsleitungsdaten. Anzahl der abgehenden oder ankommenden Anrufe, die über eine Leitung oder ein Leitungsbündel geführt wurden.

Durchschnittliche Annahmezeit (ASA) Durchschnittliche Zeit, die ein Anrufer warten muß, bevor er mit einem Sachbearbeiter verbunden wird. Die ASA-Angabe ist im allgemeinen eine Zielsetzung des Call-Center-Managements.

EAD Siehe „ACD-Verteilung nach Sachbearbeiterfertigkeiten (Expert Agent Distribution)“.

EAS Siehe „ACD-Auswahl nach Sachbearbeiterfertigkeiten (Expert Agent Selection)“.

Echtzeitberichte Berichte, in denen die aktuellen ACD-Anrufaktivitäten für Sachbearbeiter, Split/Skills, Amtsleitungen, Leitungsbündel, Vektoren und VDNs (Vector Directory Numbers) für das aktuelle oder vorherige Zeitintervall angezeigt werden. Aktuelle Zeitintervall-Echtzeitberichte werden laufend aktualisiert, wenn sich die Daten während des Intervalls ändern. Vorherige Intervall-Echtzeitberichte zeigen Datensummen für Aktivitäten, die im vorherigen Intervall durchgeführt wurden.

Echtzeit-Datenbank — Datenbank mit aktuellen und vorherigen Intervalldaten über Sachbearbeiter, Splits, Amtsleitungen, Leitungsbündel, Vektoren und VDNs, die von Avaya CMS gemessen werden.

Einbenutzermodus — In diesem Modus kann sich nur eine Person bei Avaya CMS anmelden. Wenn die Datenerfassung eingeschaltet ist, werden weiterhin Daten erfaßt. Dieser Modus ist erforderlich, um bestimmte Avaya CMS-Administrationseinstellungen zu ändern.

Einen Datensatz suchen — Eine Avaya CMS-Aktion, bei der die Datenbank nach Einträgen durchsucht wird, die mit dem Eingabewert übereinstimmen.

Einheit — Ein allgemeiner Begriff, der sich auf eines der folgenden Elemente bezieht: Sachbearbeiter, Sachbearbeitergruppe, Split/Skill, Amtsleitung, Leitungsbündel, VDN (Vector Directory Number), Vektor oder Anrufbearbeitungscode.

Einreihung in mehrere Split-Warteschlangen — Mit der Anrufsteuerung über Vektoren kann ein Anruf gleichzeitig an bis zu vier Splits geleitet werden, wobei der erste Sachbearbeiter, der in einem dieser Splits frei wird, den Anruf erhält.

ERZW. BESETZT (FBUSY) — Siehe „Erzwungenes Besetzt“.

Erzwungene Annahme mehrerer Anrufe (FMCH) — Wenn diese Funktion für einen Split/Skill aktiviert ist, können Anrufe automatisch auf eine freie Leitung gelegt werden, falls der Sachbearbeiter sich gerade im Auto-In-/Manual-In-Modus befindet und am Sprachterminal eine unbeschränkte Leitungsanzahl verfügbar ist.

Erzwungenes Besetzt (FBUSY) — Ein Amtsleitungsstatus. Der Anrufer erhält das Signal für ein erzwungenes Besetzt.

EWT — Siehe „Voraussichtliche Wartezeit (EWTX, Expected Wait Time)“.

Fehlermeldung — Rückmeldung eines Programms, die dem Benutzer signalisiert, daß ein Fehler aufgetreten bzw. etwas Unvorhergesehenes geschehen ist.

Flexible Anrufverteilung — Eine ACD-Funktion, mit deren Hilfe der Kunde wählen kann, wie ankommende Anrufe an Sachbearbeiter in einem Split geleitet werden sollen. Kunden können Anrufe an den ersten verfügbaren Sachbearbeiter oder den am längsten freien Sachbearbeiter (MIA, Most Idle Agent) leiten.

Flexible Sachbearbeiter — Sachbearbeiter mit einer Zuordnung der Kategorie „Standard (Bedarf)“, „Backup“ oder „Zugeteilt“. „Top“- und „Reserve“-Sachbearbeiter gelten nicht als flexible Sachbearbeiter. Weitere Informationen finden Sie im Avaya Business Advovate-Benutzerhandbuch.

Flow Out — Anzahl der Anrufe, die im angegebenen Zeitraum mit Hilfe einer **route to**-VDN (Vector Directory Number) an ein externes Ziel geleitet wurden. Anrufe, die mit Hilfe eines **go to**-Verktorschritts an einen anderen Vektor umgeleitet wurden, werden hierbei nicht berücksichtigt.

FMCH Siehe „Erzwungene Mehrfachanrufbearbeitung (FMCH)“.

FREI Ein Amtsleitungsstatus. Die Amtsleitung wird nicht benutzt und wartet auf einen Anruf.

Gemessen Dieser Begriff bedeutet, daß ein ACD-Element (Sachbearbeiter, Split/Skill, Amtsleitung, Leitungsbündel, Vektor, VDN) gegenüber dem Avaya CMS zur Datenerfassung identifiziert wurde. Wenn das ACD-Element gemessen wird, erfolgt keine Erfassung von Daten.

Gezählte VDN-Anrufe Wird auch als „Gezählte Anrufe für VDN“ oder „Aktive VDN-Anrufe“ bezeichnet. Diese Funktion gehört zu Call Vectoring-Fähigkeiten (Anrufsteuerung über Vektoren). „Gezählte VDN-Anrufe“ ist ein Parameter der Befehle **go to step** und **go to vector**, mit denen aufgrund der gegenwärtig von einer VDN verarbeiteten Anzahl ankommender Amtsleitungsgespräche bedingte Verzweigungen (auf einen anderen Schritt desselben Vektors bzw. einen anderen Vektor) bereitgestellt werden können.

Gleichmäßige Anrufverteilung (UCD: Uniform Call Distribution) Der Anruf wird von dem am längsten freien Sachbearbeiter (MIA, Most Idle Agent) dieses Skills angenommen (sofern dieser Sachbearbeiter verfügbar ist).

HALTEN Ein Amtsleitungsstatus. Der Sachbearbeiter hat den Anruf auf dieser Amtsleitung auf „Halten“ geschaltet.

Historische Berichte Diese Berichte enthalten ACD-Daten der Vergangenheit für verschiedene Sachbearbeiter-, Split/Skill-, Amtsleitungs-, Leitungsbündel-, Vektor- oder VDN-Aktivitäten (Vector Directory Number). Die Anrufdaten werden nach Tagen, Wochen und Monaten aufgeschlüsselt.

Historische Datenbank Diese Datenbank enthält Intervallaufzeichnungen für bis zu 62 Tage, Tagesaufzeichnungen über die letzten fünf Jahre sowie Wochen-/ Monatsaufzeichnungen über die letzten 10 Jahre für alle von Avaya CMS gemessenen Sachbearbeiter, Split/Skills, Amtsleitungen, Leitungsbündel, Vektoren und VDNs (Vector Directory Number).

II „Siehe Informations-Anzeiger (II)“.

IN WARTESCHLANGE Ein Amtsleitungsstatus. Ein ACD-Anruf belegt eine Amtsleitung und befindet sich in der Warteschlange zu einem Split oder Skill, bis ein Sachbearbeiter verfügbar wird.

Informations-Anzeiger (II) Ein zweiziffriger Code, der den Ausgangs-Leitungstyp (z. B. Hoteltelefon oder öffentliches Telefon) ankommender ISDN-PRI-Anrufe identifiziert.

INFORMIX SQL Die interaktive Schnittstelle, die in der Regel zur Anzeige der INFORMIX-Datenbank verwendet wird. Für Avaya CMS-Zwecke wird anstelle von INFORMIX SQL generell Avaya CSM QL verwendet.

INFORMIX® Ein relationales Datenbankverwaltungssystem, das für die Organisation der Avaya CMS-Daten verwendet wird.

Integrated Services Digital Network (ISDN) Ein digitales Telefonnetz, in dem unterschiedliche Dienste über dieselben Leitungen abgewickelt werden. Beispiel Telefon, Television und Computersignale.

Intervall-basierte Elemente Eine Kategorie von Datenbankelementen. Diese Elemente repräsentieren die während eines Datenerfassungsintervalls für eine bestimmte Aktivität aufgewendete Zeit. Intervallbasierte Elemente werden während des Datenerfassungsintervalls aktualisiert. Die Zeitmessung beginnt am Ende des Intervalls von neuem. Intervall-basierte Elemente sollten nur benutzt werden, um die Zeitdauer für eine Aktivität in einem Intervall anzuzeigen oder die Prozentwerte der für ein Intervall erforderlichen Perioden zu berechnen. Intervall-basierte Elemente sollten nicht benutzt werden, um Durchschnittswerte zu berechnen (z. B. durchschnittliche Haltezeit).

KLINGELN Ein Sachbearbeiterstatus. Die Zeit, die ein Anruf mit Klingeln am Sprachterminal eines Sachbearbeiters zwischen dem Verlassen der Warteschlange und der Annahme durch den Sachbearbeiter verbringt.

Ein Amtsleitungsstatus. Ein Anruf klingelt am Sprachterminal des Sachbearbeiters.

Kommunikations-System Ein privates Kommunikations-System, das für eine Gruppe von Terminals innerhalb eines Kundenstandortes Sprach- bzw. Sprach-/ Datenkommunikationsservice bereitstellt.

Laufende ASA Siehe „Durchschnittliche Annahmezeit (ASA)“.

Leitungsbündel Eine Gruppe von Amtsleitungen, denen dieselben Wählziffern – entweder eine Telefonnummer oder ein Durchwahl-Präfix (Direct Inward Dialing, DID) – zugeordnet wurde.

Leseberechtigung Avaya CMS-Benutzer mit Leseberechtigung können Daten aufrufen und anzeigen. Beispiel: Berichte ausführen und die „Datenbank für Zuordnungen“ anzeigen. Leseberechtigungen werden im Subsystem „Benutzerberechtigungen“ eingerichtet.

LOGIN Ein Arbeitsmodus für die Sachbearbeiterprotokollierung. Ein Sachbearbeiter hat sich angemeldet („ist eingeloggt“) und ist für ACD-Anrufe verfügbar.

Logischer Sachbearbeiter Eine EAS-Funktion, über die die Sachbearbeiter-Login-ID mit der physischen Nebenstelle assoziiert wird, bei der sich der Sachbearbeiter anmeldet. Eigenschaften, wie z. B. die zugewiesenen Skills, die Restriktionsklasse und der Weiterleitungspfad, richten sich nach der Login-ID des Sachbearbeiters und nicht nach der physischen Nebenstelle. Dadurch ist es dem Sachbearbeiter möglich, sich auf jedem verfügbaren Terminal anzumelden.

LOGOUT Ein Arbeitsmodus für die Sachbearbeiterprotokollierung. Ein Sachbearbeiter hat sich Nicht angemeldet (UNSTAFF) („ist ausgeloggt“) und ist nicht mehr für ACD-Anrufe verfügbar.

Löschen Ein CMS-Vorgang, bei dem der Fenstereintrag aus der Datenbank entfernt wird.

Manual-In (MI) Ein ACD-Arbeitsmodus. MI ermöglicht es dem Sachbearbeiter, einen ACD-Anruf entgegenzunehmen. Bei Beendigung des Anrufs wird der Status des Sachbearbeiters automatisch auf ACW (Nacharbeit) gesetzt.

MBUSY Siehe „Wartungsarbeiten (MBUSY)".

MCH Siehe „Mehrfachanrufbearbeitung (MCH)".

Mehrbenutzermodus Alle verwalteten Avaya CMS-Benutzer können sich bei Avaya CMS anmelden. Wenn die Datenerfassung eingeschaltet ist, werden weiterhin Daten erfaßt.

Mehrere Gespräche gleichzeitig führen (MCH) Ermöglicht einem Sachbearbeiter, einen ACD-Anruf entgegenzunehmen, während an seinem Arbeitsplatz andere Gespräche aktiv sind. Für die Annahme eines weiteren Anrufs muß der Sachbearbeiter das aktuelle Gespräch auf „Halten" setzen und die „AI/MI"-Taste drücken.

MI Siehe „Manual-In".

MIA Siehe „Am längsten freier Sachbearbeiter (MIA, Most Idle Agent)".

Mittlere Sachbearbeiter-Servicezeit Die Durchschnittszeit, die für einen Sachbearbeiter bei einem ACD-Anruf vorgesehen ist (einschließlich Gesprächszeit und Nacharbeit).

Monatsdaten Tagesdaten, die in eine Monatszusammenfassung umgewandelt wurden.

Nacharbeit (ACW) Ein Sachbearbeiterstatus, der sich in der Regel auf die Arbeit im Zusammenhang mit dem vorhergehenden ACD-Anruf bezieht. Wenn der Sachbearbeiter im MANUAL-IN-Modus nach einem ACD-Anruf auflegt, hat er automatisch den Status ACW (Nacharbeit). Der Status ACW (Nacharbeit) ist über eine Taste auf dem Terminal des Sachbearbeiters aufrufbar und steht daher nicht unbedingt mit einem ACD-Gespräch in Verbindung.

Namenfelder (Synonyme) Felder, in denen Sie Namen (Synonyme) eingeben können, die in der Datenbank für Zuordnungen erfaßt sind. Beispiele: Namen von Sachbearbeitern, Splits/Skills, Sachbearbeitergruppen, Leitungsbündeln, Vektoren und VDNs (Vector Directory Numbers).

Nebenstellenanruf Nebenstellenanrufe sind Anrufe, die von Sachbearbeitern getätigt werden, sowie Nicht-ACD-Anrufe, die der Sachbearbeiter erhält.

Nichtprimärer Split/Skill Wenn ein Anruf in die Warteschlangen mehrerer Splits/Skills gestellt wird, werden der zweite und dritte Split/Skill, bei dem der Anruf in einer VDN (Vector Directory Number) wartet, als nichtprimäre Splits/Skills bezeichnet. Man nennt sie auch Sekundär- bzw. Tertiär-Splits/Skills.

Primärer Skill Einem Sachbearbeiter zugewiesener Skill. Primäre Skills sind die Bereiche, in denen der Sachbearbeiter die größte Erfahrung hat.

Siehe auch „Sachbearbeiter-Skill".

Privater Bericht — Ein benutzerdefinierter Bericht, auf den ausschließlich der Berichtersteller und der Avaya CMS-Administrator zugreifen können.

Prozent im Service-Level — Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb einer bestimmten Anzahl von Sekunden von einem Sachbearbeiter entgegengenommen werden sollen.

Prozentuale Sachbearbeiterbelegung mit ACW — Die als Prozentsatz dargestellte Sachbearbeiterbelegung, bei der die Nacharbeit (After Call Work - ACW) als Arbeitszeit mitgerechnet wird.

Prozentuale Sachbearbeiterbelegung ohne ACW — Die als Prozentwert dargestellte Sachbearbeiterbelegung, bei der die Nacharbeit (ACW) *nicht* als Arbeitszeit gerechnet wird.

Prozentuale Sachbearbeitergruppen-belegung mit ACW — Die als Prozentsatz dargestellte Sachbearbeitergruppenbelegung, bei der die Nacharbeit (ACW) als Arbeitszeit mitgerechnet wird.

Prozentuale Sachbearbeitergruppen-belegung ohne ACW — Die als Prozentwert dargestellte Sachbearbeitergruppenbelegung, bei der die Nacharbeit (ACW) *nicht* als Arbeitszeit gerechnet wird.

Quittierung — Ein Fenster, in dem Sie zur Bestätigung eines Vorgangs bzw. einer Systemmeldung aufgefordert werden (z. B. Herunterfahren des Betriebssystems, Warnungsmeldungen oder Meldungen über schwerwiegende Fehler). Dieses eingeblendete Fenster kann weder verschoben noch in seiner Größe geändert werden. Es hat auch keine Bildlaufleisten und verschwindet erst, nachdem Sie die darin angezeigte Meldung bestätigt haben.

Reihenfolge der Gesprächsannahme — Ein Parameter der EAS-Sachbearbeiterkonfiguration, durch den festgelegt wird, wie die Auswahl von Anrufen für den Sachbearbeiter erfolgt.

Sachbearbeiter — Ein Mitarbeiter, der Anrufe an einer Nebenstelle in einem ACD-Split/Skill entgegennimmt. Der Sachbearbeiter identifiziert sich gegenüber Avaya CMS mit einer Login-ID, die am Sprachterminal eingegeben wird.

Sachbearbeiterbelegung — Der durchschnittliche prozentuale Zeitanteil, den Sie hinsichtlich der Arbeit der einzelnen angemeldeten Split/Skill-Sachbearbeiter für ACD-Anrufe und ACD-Nacharbeit vorgesehen oder eingeplant haben.

Sachbearbeiter-Login-ID — Eine ein- bis neunstellige Nummer, die von einem ACD-Sachbearbeiter zur Aktivierung seines Arbeitsplatzes am Sprachterminal eingegeben wird. Sachbearbeiter-Logins sind für alle von Avaya CMS gemessenen ACD-Sachbearbeiter erforderlich.

Sachbearbeiterplatz (EAS) — Die Kombination aus Sachbearbeiter-Login-ID und Skill, die dem Sachbearbeiter zugewiesen ist. Die Daten werden für den Sachbearbeiter nach Skills erfaßt, so daß die Gesamtarbeitszeit eines Sachbearbeiters aus der Summe aller Skills errechnet wird, in denen der Sachbearbeiter tätig war.

Sachbearbeiterplatz (Nicht-EAS)
Die Kombination aus Sachbearbeiter-Login-ID und Split, bei dem sich der Sachbearbeiter angemeldet hat. Sachbearbeiter, die bei mehreren Splits angemeldet sind, sind mehreren Sachbearbeiterplätzen zugeordnet. Die Anrufdaten werden für jede Sachbearbeiter-Split-Kombination separat erfaßt.

Sachbearbeiterprotokoll
Bevor Sie einen Sachbearbeiterprotokoll-Bericht ausführen können, müssen Sie ein Sachbearbeiterprotokoll starten. Insgesamt können Protokolle für maximal 400 Sachbearbeiter gleichzeitig aktiviert werden. Sie können explizit auswählen, in welchem Zeitraum Daten im Protokoll erfaßt werden sollen. In diesem Bericht sind alle Sachbearbeiteraktivitäten mit der Uhrzeit ihrer Erstellung aufgelistet. Anhand von Berichten über Sachbearbeiterprotokolle können Sie einschätzen, wie gut die einzelnen Sachbearbeiter ihre Arbeitszeit nutzen.

Sachbearbeiter-Protokoll aktivieren
In diesem Fenster können Sie die Protokollierung der Aktivitäten eines Sachbearbeiters durch Avaya CMS aktivieren. Diese Aktivitäten umfassen alle Änderungen des Sachbearbeiterstatus bis zum Zeitpunkt der erneuten Deaktivierung des Protokolls. Die Aktivitäten eines Sachbearbeiters werden erst protokolliert, wenn diese Funktion explizit aktiviert wurde.

Sachbearbeiter-Skill
Ein Attribut, das einem ACD-Sachbearbeiter zugeordnet wird. Sachbearbeiter-Skills sind spezielle Kenntnisse und Fertigkeiten, die der Sachbearbeiter bei der Abwicklung von Anrufen einsetzt. Einem Sachbearbeiter können bis zu 20 Skills zugeordnet werden. Die Bedeutung der einzelnen Sachbearbeiter-Skills wird durch den Kunden bestimmt. Als Skills wären beispielsweise spezielle Sprachkenntnisse oder Fachwissen zu einem bestimmten Produkt denkbar.

Siehe auch „Primärer Skill“ und „Sekundärer Skill“.

Sachbearbeiter-Skills ändern
Die Skills eines Sachbearbeiters können von Avaya CMS aus im Fenster „Sachbearbeiter-Skills ändern“ geändert werden. In diesem Fenster kann der Benutzer die Skill-Zuordnungen für einen Sachbearbeiter ändern. Der Benutzer erhält in diesem Fenster ferner einen schnellen Überblick darüber, welche Skills einem Sachbearbeiter gegenwärtig zugewiesen sind. Er kann die Skill-Zuordnungen ändern oder bis zu 50 Sachbearbeitern eine Sachbearbeiter-Vorlage zuweisen.

Sachbearbeiterstatus
Ein Anrufabwicklungsmerkmal der Sachbearbeiter. Der Sachbearbeiterstatus entspricht dem Arbeitsmodus, in dem sich ein Sachbearbeiter befinden kann (ACD, ACW, BEREIT, AUX, NICHT ANGEMELDET (UNSTAFF), DACD, DACW, SONSTIGES, UNBEKANNT, KLINGELN). Die Daten zu diesen Statusangaben werden in Echtzeitberichten und in historischen Berichten angezeigt.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Definition des jeweiligen Sachbearbeiterstatus.

Sachbearbeiter-Telefon
Das von einem Sachbearbeiter des Call Centers verwendete Sprachterminal.

Sachbearbeiter-Zuordnung:
Eine Beschreibung der Service-Leistung, die ein in mehreren Skills tätiger Sachbearbeiter in diesen Skills bereitstellt. Dies ist eine Kombination aus der Reihenfolge der Gesprächsannahme und den Skill/Reserve-Levels.

Schreibberechtigung Mit dieser Berechtigung kann der Avaya CMS-Benutzer Daten hinzufügen, ändern oder löschen sowie Prozesse ausführen. Schreibberechtigungen werden im Subsystem „Benutzerberechtigungen“ eingerichtet.

Schwellwerte Avaya CMS Supervisor-Schwellwerte werden als Hinweis- oder Warnmeldungen definiert. Die Einstellungen der Schwellwertmarkierungen beziehen sich ausschließlich auf einige Echtzeit-Datenelemente in Echtzeit- und integrierten Berichten. Weitere Informationen zum Definieren von Schwellwertmarkierungen finden Sie im Dokument *Avaya Call Management System Administration*.

Sekundärer Skill Einem Sachbearbeiter zugewiesener Skill. Sekundäre Skills sind im allgemeinen jene Bereiche, in denen der Sachbearbeiter keine speziellen Erfahrungen benötigt. (wird bis G3V4 mit EAS-Funktion verwendet)

Siehe auch „Sachbearbeiter-Skill, Skill-Level“.

Service-Level Eine in Sekunden angegebene Zeitspanne, in der alle Anrufe beantwortet werden sollten. Normalerweise wird diese Zeitspanne von der Leitung des Call Centers als Qualitätsziel festgelegt. Dieser Begriff wird häufig synonym zum Begriff „Zulässiger Service Level“ (ASA, Acceptable Service Level) verwendet.

Skill Ein Attribut, das einem ACD-Sachbearbeiter zugeordnet wird. Sachbearbeiter-Skills entsprechen der Fähigkeit eines Sachbearbeiters, seine Kenntnisse und Fertigkeiten bei der Abwicklung eines Anrufs gezielt einzusetzen. In Hinblick auf die Arbeit im Call Center entspricht ein Skill dem Bedarf bzw. der Anforderung eines Kunden oder einer wirtschaftlichen Notwendigkeit des Call Centers. Die Festlegung von Skills erfolgt entsprechend den Anforderungen der Kunden und des Call Centers.

Skill-Level Ein Prioritäts-Level zwischen 1 (höchste Priorität) und 16 (niedrigste Priorität), der den Erfahrenheitsgrad eines Sachbearbeiters bzw. seine Eignung für die Bearbeitung von Anrufen zu einem Skill angibt.

Skripterstellung Mit der Skripterstellungsfunktion können Sie ein Skript erstellen, das einen ausgewählten Bericht ausführt bzw. einen Bericht ausführt und dabei die indizierten Daten exportiert. Wenn das Skript zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden soll, wird ein individuelles Planungsmodul benötigt.

SONSTIGES Ein Sachbearbeiterstatus. Der Sachbearbeiter ist mit einem direkten Sachbearbeiteranruf beschäftigt, befindet sich in einem Anruf für einen anderen Split bzw. Skill oder hat einen Anruf auf „Halten“ geschaltet und keinen anderen Arbeitsmodus ausgewählt.

Split Eine Gruppe von Nebenstellen, die spezielle Anrufe auf effiziente und kostensparende Weise erhält. In der Regel gelangen die Anrufe hauptsächlich über ein einzelnes oder einige wenige Leitungsbündel zu einem Split.

Sprachterminal Ein Telefonapparat (meistens mit Tasten), über den ein Sachbearbeiter eine gewisse Kontrolle über die Anrufabwicklung ausüben kann.

Standardberichte Die Gruppe von Berichten, die mit der Avaya CMS- oder Avaya CMS Supervisor-Software geliefert wird.

Standort

Bei einem Standort handelt es sich immer um einen physikalischen Standort. Mögliche Standorte sind ein Gebäude, ein Gebäudeteil oder eine ehemals separate ACD, bevor sie mit anderen über ein ATM-WAN zu einem großen Call Center zusammengeschlossen wurde. Einem Standort werden typischerweise eine oder mehrere Standort-IDs zugeordnet. Ein Standort kann, auch wenn er Teil eines größeren Call Centers ist, weiterhin allein für die Bearbeitung bestimmter 800-Nummern zuständig sein. Die Zuständigkeit für die Bearbeitung von 800-Nummern kann auch aufgeteilt werden, wenn einige Sachbearbeiter eines Standortes zu einem größeren Split/Skill gehören, dem auch Sachbearbeiter anderer Standorte angehören.

Standort-ID für Amtsleitungen

Die einer Amtsleitung zugeordnete Netzwerk-Standort-ID (1-44) des Kommunikations-Systems. Die Standort-ID wird der Amtsleitung nicht direkt, sondern über ein Port-Netzwerk (d. h. über das Formular chcabinetx) zugeordnet. Mit anderen Worten, alle Amtsleitungen, deren Gerätesteckplätze zu diesem Port-Netzwerk gehören, werden der Standort-ID dieses Port-Netzwerks zugeordnet.

Standort-ID für Sachbearbeiter

Die Standort-ID eines Sachbearbeiters ist die Kennung des Terminals, an dem er angemeldet ist. Sie ist mit der Port-Netzwerk-ID des Kommunikations-Systems verknüpft, an das das Sachbearbeiter-Terminal angeschlossen ist. Einem Sachbearbeiter kann erst dann eine Standort-ID zu Berichtszwecken zugewiesen werden, wenn er bei der ACD angemeldet ist.

Subsystem

Innerhalb dieses Handbuchs gilt jede Auswahl im Avaya CMS-Hauptfenster (z. B. „Berichte“, „Datenbank für Zuordnungen“, „Systemeinrichtung“, „Überschreitungen“ usw.) im Zusammenhang mit „Timetable“ und „Shortcut“ als Subsystem des Call-Management-Systems.

System AUX

Die Kommunikations-Systeme verwenden den Ursachencode „0“ als Standardcode für Situationen, in denen das Kommunikations-System den Sachbearbeiter automatisch in den AUX-Arbeitsmodus versetzt (z. B. beim Login, wenn Sachbearbeiter im AI/MI-Status Nebenstellengespräche wählen oder erhalten, wenn der Sachbearbeiter aufgrund einer fehlerhaften Anrufannahme abgeschaltet wird) bzw. in denen es den Sachbearbeiter automatisch abmeldet (beispielsweise während einer Sachbearbeiterverschiebung im Modus „Angemeldet“). Bei ASAI-Anwendungen, die den Arbeitsmodus des Sachbearbeiters auf AUX ändern oder den Sachbearbeiter ohne Angabe eines Ursachencodes abmelden, erfolgt die Änderung auf AUX oder das Abmelden mittels Standardursachencode.

Tagesdaten

Intervalldaten, die zu einem Tagesbericht zusammengefaßt wurden.

Tertiär-Split/Skill

verfügbar für Generic 3 und ECS mit Vektorverfahren. Wenn ein Anruf in die Warteschlange mehrerer Splits/Skills gestellt wird, wird der dritte Split/Skill, bei dem der Anruf in einer VDN (Vector Directory Number) wartet, als Tertiär-Split/Skill bezeichnet.

Timetable

Eine Aufgabe bzw. eine Aufgabengruppe (z. B. Berichte), deren Erledigung zu einem Zeitpunkt geplant ist, der für den laufenden Betrieb des Call Centers am wenigsten störend ist.

Überschreitung
Ein Aktivitätstyp in der ACD, der außerhalb der von Ihnen definierten Grenzen liegt. Eine Überschreitungssituation wird im entsprechenden Avaya CMS-Subsystem definiert und bezeichnet normalerweise unnormale oder unzulässige Abläufe in der ACD (für Sachbearbeiter, Splits/Skills, VDNs (Vector Directory Numbers), Vektoren, Amtsleitungen oder Leitungsbündel).

Überschreitungsberichte
Zeigen das Auftreten von ungewöhnlichen Überschreitungen bei der Anrufabwicklung an.

Umleitung bei „Keine Antwort“
Eine ACD-Funktion zur Unterstützung des Benutzers, wenn ein Anruf nicht nach der (vom Call Center-Manager) vorgegebenen Anzahl von Klingelzeichen angenommen wird. Die Nebenstelle wird einschließlich der Ports und Sprachverarbeitungseinrichtung (IVR, Interactive Voice Response) auf „besetzt“ gestellt, und der Anruf wird mit der höchsten Priorität wieder in die Warteschlange gegeben.

UNBEKANNT (UNKNOWN)
Ein Sachbearbeiterstatus. Avaya CMS erkennt den aktuellen Status nicht.
Es handelt sich um einen Amtsleitungsstatus. Avaya CMS hat den Status der Amtsleitung nicht erkannt.

Universal Call Identifier (UCID)
Eine Nummer zur eindeutigen Kennung eines Anrufs in einem Netzwerk mit UCID-Unterstützung. Diese Nummer wird in die Datensätze der Avaya CMS-Anrufdetails aufgenommen.

UNSTAF (Nicht-EAS)
Ein Sachbearbeiterstatus. Der Sachbearbeiter ist nicht angemeldet und wird daher von Avaya CMS nicht protokolliert.

VDN
Siehe „Vektorverzeichnisnummer“.

VDN-Skill-Präferenz
Eine mit Prioritäten versehene Liste von Sachbearbeiter-Skills, die einer für den antwortenden Sachbearbeiter erforderlichen oder von ihm bevorzugten VDN (Vector Directory Number) zugeordnet sind. Durch VDN-Skill-Präferenzen kann gewährleistet werden, daß ein Anruf an einen ACD-Sachbearbeiter mit einer oder mehreren bestimmten Fertigkeiten geleitet wird.

Vector Directory Number (VDN)
Eine Nebenstellennummer, über die Anrufe zur weiteren Bearbeitung mit einem Vektor verbunden werden können. Einer VDN ist keine bestimmte Geräteposition zugewiesen. Sie ist dagegen einem Vektor zugeordnet. Eine VDN kann Anrufe, die über ein zugewiesenes Auto-In-Leitungsbündel oder DID-Leitungsbündel hereinkommen und deren Endziffern mit der VDN übereinstimmen, an einen Vektor weiterleiten. Die VDN selbst kann angewählt werden, um auf den Vektor von einer beliebigen Nebenstelle zuzugreifen, die mit dem Kommunikations-System verbunden ist.

Vektor
Aufgelistete Schritte, mit denen Anrufe in einer benutzerdefinierten Art verarbeitet werden. Durch die Schritte in einem Vektor können Anrufe an Splits gesendet, Ansagen und Musik abgespielt, Anrufe ausgelöst, Anrufen ein Besetztton gegeben oder diese auch zu anderen Zielen umgeleitet werden. Anrufe gehen durch VDNs (Vector Directory Numbers) in die Vektorverarbeitung über. VDNs können diese Anrufe von zugeordneten Leitungsbündeln, anderen Vektoren oder von mit dem Kommunikations-System verbundenen Nebenstellen erhalten haben.

VERBUNDEN (CONN) Siehe „Verbunden“.

Verbunden (CONN) Ein Amtsleitungsstatus. In einem ACD-Gespräch sind der Anrufer und ein Sachbearbeiter miteinander verbunden.

Verbundener Anruf Ein Nicht-ACD-Anruf gilt als mit einer Nebenstelle verbunden (also gilt nicht als VDN oder direkter Sachbearbeiteranruf), wenn es an der Nebenstelle klingelt und der Anruf vom Anrufer nicht abgebrochen wird.

Voraussichtliche Wartezeit (EWT) Es handelt sich hier um eine Schätzung der Zeitspanne, die ein Anrufer in der Warteschlange eines Call Centers voraussichtlich warten muß, bevor sein Anruf entgegengenommen wird. Die Schätzung beruht auf aktuellem und vergangenem Verkehrsaufkommen, der Abwicklungszeit und der Anzahl der angemeldeten Sachbearbeiter. Die Zeit, die für die Vektorverarbeitung vor der Einreihung in die Warteschlange aufgewendet wird, sowie die Zeit des Klingelns bei einem Sachbearbeiter bei manueller Beantwortung, wird in der Schätzung der voraussichtlichen Wartezeit (EWT) nicht berücksichtigt. Mit dem MultiVantage™-System und CMS ergibt sich der EWT-Wert aus einer auf dem Kommunikations-System basierenden Berechnung.

Vorheriges Intervall Steht für ein Zeitintervall und ist Bestandteil der Echtzeit-Datenbank. Am Ende jedes Intervalls wird der Inhalt des aktuellen Intervalls in den Teil „Vorheriges Intervall“ der Echtzeit-Datenbank kopiert.

Warteschlange Ein Bereich, in dem Anrufe darauf warten, in der Reihenfolge ihres Eintreffens beantwortet zu werden. Anrufe in einer Warteschlange können unterschiedliche Prioritäten haben, in welchem Fall die Anrufe mit höherer Priorität zuerst beantwortet werden.

Wartezeit Die Zeit, die ein Anruf in einer Warteschlange mit Prioritätseinstellungen warten muß.

Wochendaten Tagesdaten, die in eine Wochenzusammenfassung konvertiert wurden.

Zeitformat Das Standardformat für die Eingabe von Zeiten in Avaya CMS-Berichten.

Zeitintervall Ein Zeitabschnitt von 15, 30 oder 60 Minuten, der jeweils zu einer vollen Stunde beginnt. Ein Zeitintervall ist die Basiseinheit der Avaya CMS-Berichtszeit.

Zeitmessung für vermeintlich abgebrochene Verbindungen Eine Avaya CMS-Funktion, die Daten über abgebrochene Anrufe protokolliert. Wenn die Funktion aktiviert ist, werden Anrufe, die den angegebenen Wert (null bis zehn Sekunden) unterschreiten, als vermeintlich abgebrochene Verbindungen (Phantom Abandon Call Timer) gezählt. Durch Setzen des Zeitgebers auf 0 wird diese Funktion deaktiviert.

Zugriffsberechtigungen Die einem Avaya CMS-Benutzer zugewiesenen Berechtigungen für den Zugriff auf die Avaya CMS-Subsysteme bzw. für die Verwaltung bestimmter Komponenten des ACD-Systems (Splits/Skills, Amtsleitungen, Vektoren usw.). Zugriffsberechtigungen werden als Lese- oder Schreibrechte definiert. Leserechte ermöglichen dem Avaya CMS-Benutzer das Aufrufen und Anzeigen von Daten (z. B. beim Ausführen von Berichten oder beim Öffnen der „Datenbank für Zuordnungen"). Avaya CMS-Benutzer mit Schreibrechten können Daten hinzufügen, ändern und löschen sowie Prozesse ausführen.

Zulässiger Service-Level Ein Vorgabewert, mit dem die Zeitdauer festgelegt wird, in der ein Anruf von einem Sachbearbeiter entgegengenommen werden muß. Vorgabewerte werden in der Regel vom Management festgelegt.

Eine Prozentangabe für alle Anrufe, die innerhalb von einer festgelegten Sekundenanzahl angenommen wurden (z. B. 80 % Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen).

ZWANGSAUSLÖSUNG (FDISC) Siehe „Zwangsauslösung".

Zwangsauslösung (FDISC) Ein Amtsleitungsstatus. Der Anrufer erhält das Zwangsauslösungs-Signal.

Index

Symbole

Ziffern

A

B

C

D

E

F

G

H

I

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

Z

Anregungen und Vorschläge

Dokumenttitel: Avaya CMS Supervisor-Berichte

Dokument-Nr.: 07-300027-DE

Ausgabe-Nr. Ausgabe 1.0

Datum: November 2003

Wir freuen uns über Ihre Anregungen und Vorschläge zu diesem Dokument. Ihre Meinung unterstützt uns bei der Verbesserung unserer Dokumentation.

Bewerten Sie bitte dieses Handbuch nach folgenden Gesichtspunkten:

	Sehr gut	Gut	Be-friedigend	Un-genügend	Nicht zutreffend
Bediener-freundlichkeit					
Übersichtlichkeit					
Vollständigkeit					
Genauigkeit					
Aufbau					
Beispiele					
Abbildungen					
Insgesamt					

Wie könnten wir Ihrer Meinung nach dieses Dokument verbessern?

- ❒ Überblick/Einführung verbessern
- ❒ Inhaltsverzeichnis verbessern
- ❒ Aufbau verbessern
- ❒ Mehr Abbildungen
- ❒ Mehr Beispiele
- ❒ Mehr Detailinformationen
- ❒ Kürzer, knapper gestalten
- ❒ Mehr schrittweise Anleitungen und Übungsbeispiele
- ❒ Mehr Informationen zur Fehlerbehebung
- ❒ Weniger technisch
- ❒ Mehr/bessere Referenzhinweise
- ❒ Index verbessern

Erläutern Sie bitte Ihre Vorschläge im Detail.

_________________ ____

____

Was hat Ihnen am besten gefallen?

____

____

Wenn Sie nachstehend nicht genug Platz für Ihre Anregungen haben, verwenden Sie bitte ein zusätzliches Blatt.

____

____

____

____

Füllen Sie bitte die folgenden Felder aus, wenn wir uns in bezug auf Ihre Anregungen mit Ihnen in Verbindung setzen dürfen.

Name: ____________________________________ Telefonnummer: _________________________

Firma/Organisation: ________________________________ Datum: _________________________

Faxen Sie das ausgefüllte Formular an +1-303-538-1741.